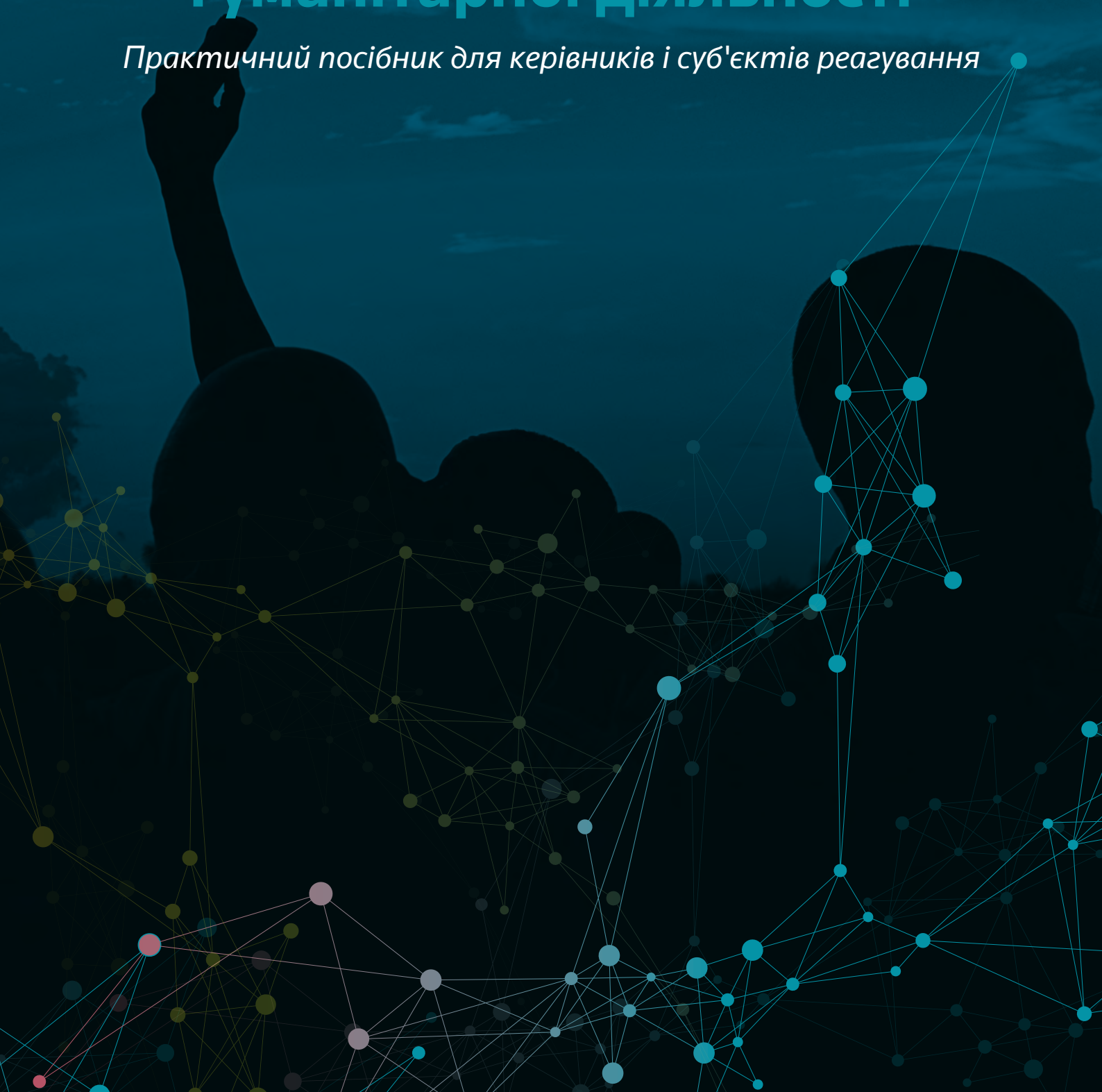


Колективна комунікація та залучення громади до гуманітарної діяльності

Практичний посібник для керівників і суб'єктів реагування



Передмова: думка керівників і суб'єктів реагування



Загальновізвано, що ефективна комунікація та участь є передумовами, для успішного залучення громад до розвитку та гуманітарної діяльності. Нам потрібен більш сталий діалог і змістовна взаємодія з людьми, яких ми обслуговуємо, щоб вони мали змогу приймати обґрунтовані рішення і відігравати активну або провідну роль у надаванні допомоги, яку вони отримують.

Отже, як нам краще працювати разом з людьми, які постраждали від катастрофи? Як ми будемо будувати комунікаційні канали, які відповідають поставленій меті, щоб люди, яких ми обслуговуємо, підтримували або повернули контроль над їхнім відновленням і допомогою, яку вони отримують?

Хоча координація між організаціями є життєво важливою, необхідна більш глибока співпраця у досягненні спільних цілей, щоб зменшити навантаження індустрії допомоги на постраждалих громадах.

У цьому посібнику приділяється особлива увага колективним методам роботи через місцеві платформи комунікації та залучення громади, для забезпечення більш систематичних зусиль у рамках реагування на надзвичайні ситуації.

Ми пропонуємо практичні рекомендації щодо впровадження комунікації та залучення громади до реагування на надзвичайні ситуації та більш широкі зусиль з надання допомоги, що дозволить керівникам та суб'єктам негайного реагування ефективно комунікувати та взаємодіяти з людьми, які постраждали від катастрофи.

Маріан Кейсі-Маслен, виконавчий директор, CDAC Network



«Для того, щоб «революція залучення» стала реальністю, ми, гуманітарні працівники, повинні прислухатися до людей,

яких прагнемо обслуговувати, розуміти їхні потреби і спілкуватися з ними найкращим чином. Цей цінний посібник допомагає нам робити саме це. Він надає палітру яскравих прикладів та практичних порад щодо того, як ми можемо діяти як єдине ціле, щоб втілити в життя принципи ефективності, підзвітності та прозорості по відношенню до постраждалих людей». – **Марина Скурич Проданович, начальник відділу системних підходів і практик Координаційного відділу, Управління ООН з координації гуманітарних питань (ОСНА).**



«#commisaid — це проста ідея, відповідно до якої кожен є експертом у своїй справі, і гуманітарна система повинна

дозволяти постраждалому населенню бути частиною процесу прийняття рішень. Тому що, коли ви просите зробити свій вклад, ви повинні бути готові внести необхідні зміни у ваші програми. Зрештою, це означає, що #commisaid має на меті розподіляти владні повноваження і дозволяти постраждалому населенню керувати власним відновленням». **Стін Елберс, радник з гуманітарних питань, Internews.**



«Всесвітня організація охорони здоров'я відіграє важливу роль у підтримці країн, зокрема сприяє побудові кадрового потенціалу,

для підготовки до надзвичайних ситуацій у сфері охорони здоров'я, їх запобігання, реагування на них та відновлення після них. Наш досвід роботи з надзвичайними ситуаціями у сфері охорони здоров'я навчив нас, що найбільш важливою частиною будь-якого реагування на надзвичайні ситуації є взаємодія з громадами. Залучення громади є втручанням у сферу громадського здоров'я. Цей посібник містить практичні інструменти та приклади того, як ефективне інформування про ризики та залучення громади може бути реалізовано завдяки співпраці громадських мереж та фахівців з реагування на місцях».

Афалюк Бхатіасі, керівник групи, заходи у галузі соціальних наук та інформування про ризики, відділ управління інфекційними захворюваннями, програма з надзвичайних ситуацій у галузі охорони здоров'я ВООЗ



«Цей посібник є надзвичайно важливим. Впродовж десятиліть ми зосереджували увагу на комунікації як на способі

просування наших брендів, а не як на інструменті, що дозволяє почути спільноти, які ми намагаємося обслуговувати. Якщо ми дійсно хочемо дозволити громадам

формувані наші заходи з реагування і керувати ними, ми повинні повернутися до креслярської дошки і передати її громадам. Здається, ми забули, що працюємо саме для громад. Настав час для відвертого спілкування між членами нашого сектору, щоб повернути громади до суті того, що ми робимо. Я вважаю, що наразі думки та проблеми громад відсуваються на задній план, а усім керує штаб-квартира».

Марвін Парвез, регіональний директор, організація Community World Service Asia



«Як і їжа, вода, притулок і безпека, комунікація має важливе значення у реагуванні на гуманітарні надзвичайні

ситуації. Так само, як ми плануємо надання матеріальної допомоги, ми повинні розуміти, планувати, фінансувати і здійснювати комунікацію мовами, методами і технологіями, які допомагають і розширюють можливості громад, які ми обслуговуємо. Коли ми ставимо комунікацію в основу нашого реагування, ми не лише підвищуємо ефективність, але й підтримуємо стійкість, гідність і розширення прав і можливостей громад».

Сара Шпайхер, заступник генерального секретаря Всесвітньої асоціації християнської комунікації (World Association for Christian Communication)



«Якщо є щось, з чим можуть погодитися всі суб'єкти гуманітарної діяльності та організації, що займаються

питаннями розвитку, незважаючи на їхні різні мандати, місця та бачення, то це важливість залучення постраждалих громад до їхньої роботи. І все ж, до цього часу ми намагалися знайти узгоджений підхід, за яким ми всі могли б працювати. Цей практичний посібник пропонує нам чудову можливість гармонізувати наші підходи до комунікації та залучення громади, підвищити рівень підзвітності перед постраждалими населенням і, що важливо, розподіляти владні повноваження на низовому рівні, щоб гарантувати громадам гідність, права, стійкість і право власності на програми».

Елайджа Маньок, засновник та виконавчий директор організації Smile Again Africa Development Organization (SAADO)



«Якщо ми хочемо надавати високоякісну допомогу, основою для цього мають бути довірливі та партнерські відносини

з постраждалими від кризи дітьми та дорослими, підкріплені постійним діалогом та щирим прагненням брати до уваги точки зору інших людей. Працюючи разом таким чином, щоб визнавати наші індивідуальні слабкі сторони та спиратися на наші сильні сторони, суб'єкти гуманітарної діяльності можуть допомогти втілити в життя риторіку щодо комунікації та взаємодії з громадою».

Філіпа Гілл, радник з гуманітарних питань, ефективності та відповідальності, організація Save the Children



«Це дійсно корисний і читабельний посібник, який, я сподіваюся, надихне більше організації розпочати або активізувати свою діяльність із залучення громад нарівні з іншими. В IMS наша робота в Сомалі, зокрема в рамках проекту Radio Ergo, показує, наскільки важливо для нас працювати разом, щоб забезпечити координацію та інституціоналізацію залучення громади. Як правило, ми обслуговуємо наші організації індивідуально, але разом ми можемо покращити інформування громад і зробити так, щоб їхня думка стала частиною процесів прийняття рішень».

Луїза Танбрідж, програмний менеджер, організація International Media Support



Про CDAC Network
CDAC Network — це зростаюча платформа, що об'єднує понад 30 гуманітарних організацій, організацій з розвитку ЗМІ, соціальних інновацій, технологій та телекомунікацій, які прагнуть рятувати життя та робити допомогу більш ефективною через комунікацію, обмін інформацією та залучення громад.

Подяки
Розробка цього посібника стала можливою завдяки щедрому внеску багатьох осіб, які поділилися своїм досвідом та часом, за що CDAC Network дуже вдячна. Особлива подяка висловлюється Максін Клейтон, яка написала початковий проект цього документа та Мег Саттлер, яка редагувала різні ітерації, керівній групі, яка спрямовувала та супроводжувала цей процес, а також багатьом людям, які зробили свій внесок, рецензували та погодились дати інтерв'ю для цього посібника.

Зі списком осіб, які долучилися до підготовки цього документа, можна ознайомитись на сторінці 75.

Донорські організації
Створення цього документа стало можливим завдяки щедрому фінансуванню з боку організації UK Aid, Всесвітньої асоціації християнської комунікації (WACC), організації Save the Children та Save the Children Norway.

Ваш зворотній зв'язок

Колективні методи роботи є новими для гуманітарного сектору. Наразі цей посібник знаходиться на стадії тестування. Ми будемо раді вашому відгуку, якщо будь-яка з найкращих практик, викладених у цьому посібнику, потребує оновлення.

Авторські права

CDAC Network (2019 р.)



Ця робота має ліцензію Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Це означає, що ви можете адаптувати і ділитися нею, але вам не дозволено використовувати її в комерційних цілях. Якщо ви використовуєте, адаптуєте та поширюєте цей посібник, вам слід використовувати запропоновану нижче примітку на цей посібник як посилання на першоджерело.

Запропонована примітка

Колективна комунікація та залучення громади до гуманітарної діяльності. Практичний посібник для керівників і суб'єктів реагування. CDAC Network (2019 р.)



«Нам слід розглядати громади як партнерів з реагування, а не лише як одержувачів інформації. Громади потребують конкретної ролі і участі у реагуванні».

Директор Департаменту у справах жінок, Вануату

Іса Салех Мохаммед (тренер TWB) проводить дослідження щодо розуміння. Табір GGSS, Монгуно, штат Борно, Нігерія

РОЗДІЛ ПЕРШИЙ: КОМУНІКАЦІЯ — ЦЕ ДОПОМОГА

Навіщо потрібен цей посібник? 6
 Про цей посібник 8

РОЗДІЛ ДРУГИЙ: КОЛЕКТИВНИЙ ПІДХІД ДО КОМУНІКАЦІЇ ТА ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДИ

Що таке комунікація та залучення громади? 10
 Застосування колективного підходу:
 платформи, служби та інструменти 14
 Мінімальні дії та послуги для комунікації та залучення громади 19

РОЗДІЛ ТРЕТІЙ: ВПРОВАДЖЕННЯ МІНІМАЛЬНИХ ЗАХОДІВ ТА ПОСЛУГ ДЛЯ КОМУНІКАЦІЇ ТА ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДИ

Комунікаційне середовище та розуміння інформаційних потреб і комунікаційних вподобань 20
 Стратегічне реагування, планування дій та фінансування 25
 Людські ресурси, професійний досвід та навчання 28
 Шаблон бюджету 29
 Діалог з громадою: механізми обміну інформацією та отримання зворотного зв'язку від громад 32
 Направлення постраждалих до відповідних фахівців 37
 Отримання та розгляд скарг 38
 Захист від сексуальної експлуатації та насильства 38
 Колективний підхід до обміну інформацією для громад 40
 Розробка інформаційного контенту 40
 Робота з мовами, діалектами, культурою та звичаями 46
 Робота зі ЗМІ 48
 Можливості для постраждалих від катастроф відігравати активну роль у прийнятті рішень та керівництві 51
 Підтримка зв'язку між людьми 53
 Моніторинг та оцінка комунікації та залучення громади 53

РОЗДІЛ ЧЕТВЕРТИЙ: СТВОРЕННЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПЛАТФОРМИ ДЛЯ КОМУНІКАЦІЇ ТА ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДИ

Створення національної платформи 58
 Покладання на глобальну підтримку 61

РОЗДІЛ П'ЯТИЙ: КЕРІВНИЦТВО ТА ПРОПАГУВАННЯ КОМУНІКАЦІЇ ТА ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДИ

Колективне керівництво 65
 Поради лідерам організацій: прокладіть шлях 68
 Поради для окремих осіб: будьте борцем за зміни 70

ДОДАТОК: ЗОБОВ'ЯЗАННЯ, СТАНДАРТИ ТА ВИМОГИ ДОНОРСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

Національні зобов'язання та стандарти 72
 Міжнародні зобов'язання та стандарти 72

Основні джерела зазначаються у посібнику. Це джерела CDAC Network, якщо не сказано інакше.



ПЕРЕЛІК ПРАКТИЧНИХ КЕЙСІВ

Непал: Міжвідомчий проєкт спільного зворотного зв'язку в Непалі доводить здатність адаптуватися до умов, що змінюються — сторінка 16

Бангладеш: Субнаціональна робоча група з питань комунікації з громадами (CwC) у реагуванні на ситуацію з біженцями рохінджа, Кокс Базар, Бангладеш — сторінка 17

Непал: Відмінності в інформаційних потребах та джерелах, яким надають перевагу чоловіки та жінки після землетрусу в Непалі у 2015 році — сторінка 23

ДРК: Включення залучення громади до плану гуманітарного реагування в Демократичній Республіці Конго (ДРК) — сторінка 30

Західна Африка: Розуміння культури та звичаїв і робота з ними — сторінка 46

Філіппіни: Radyo Abante — сторінка 49

Емен: Оцінки та аналіз участі громади у гуманітарних надзвичайних ситуаціях — сторінка 54

Філіппіни: Спільнота практиків із залучення громади на Філіппінах — сторінка 63

Домініка: Уряди беруть на себе ініціативу — сторінка 66

Греція: Новини, які рухаються — сторінка 69

Розділ перший: Комунікація — це допомога

Комунікація. Це розмова з сусідом. Це електронне листування з друзями. Це читання новин. Ми всі залежимо від надання та отримання інформації, щоб ділитися своїм досвідом та почуттями, керувати своїм життям та спілкуватися з нашими сім'ями, друзями та спільнотами.

Під час кризи комунікаційні мережі можуть руйнуватися разом з ресурсами та життями, коли ми потребуємо інформації та зв'язків більше, ніж будь-коли.

Комунікація є такою ж важливою, як їжа, вода, житло та ліки.

Куди нам звертатися за допомогою? Про які небезпеки варто пам'ятати? Як знайти зниклих безвісти родичів або зв'язатися з друзями, які знаходяться далеко? Хто нас буде вислуховувати? Що робити, якщо допомога до нас не доходить? Як ми можемо поставити запитання або поскаржитися, якщо виникла проблема?

Коли інформації суперечлива або її недостатньо, то вона може спричинити плутанину, поставити під загрозу безпеку та посилити почуття ізоляції. Якщо ми не довіряємо інформації, яку нам надають, найважливіші повідомлення можуть залишитися поза увагою. Якщо ми не беремо участі у прийнятті рішень щодо реагування, ми можемо відчувати себе сторонніми спостерігачами, не кажучи вже про те, що ми безсилі поскаржитися або повідомити про зловживання.

Коли наші голоси почуті і ми знаємо, чого очікувати, ми повертаємо контроль над своїм життям. Ми можемо активно формувати послуги та притягувати постачальників послуг до відповідальності. Ми можемо відбудовуватися і налагоджувати зв'язки з навколишнім світом, прискорюючи відновлення. **Комунікація — це допомога, а залучення громади має вирішальне значення.** Прیدіліть три хвилини свого часу, щоб зрозуміти чому: <https://youtu.be/ZDmKLCy7Nis>



Навіщо потрібен цей посібник?

В останні роки гуманітарні організації з реагування на надзвичайні ситуації та донорські організації прийняли значні зобов'язання та стандарти, спрямовані на досягнення кращих результатів для людей, які постраждали від катастроф.

«Велика угода» (The Grand Bargain)¹ (2016) — це угода між більш ніж 30 найбільшими донорськими організаціями та організаціями, що надають допомогу, яка передбачає революцію залучення — належне залучення людей, які отримують допомогу, до прийняття рішень, що впливають на їхнє життя. **Основний гуманітарний стандарт якості та підзвітності**² встановлює дев'ять зобов'язань, включаючи те, що **громади та люди, які постраждали від кризи, повинні знати свої права та обов'язки, мати доступ до інформації та брати участь у прийнятті рішень, що впливають на них, а також мати можливість подавати скарги, які будуть розглядатися.**

Зобов'язання IASC щодо підзвітності перед постраждалими особами та захисту від сексуальної експлуатації та насильства³ також зобов'язують суб'єктів реагування **інформувати, а також запитувати, вислуховувати та діяти з урахуванням думок, пріоритетів та відгуків постраждалих осіб** (включаючи скарги, пов'язані з сексуальною експлуатацією та насильством), а також забезпечувати, щоб люди могли **відігравати активну роль у прийнятті рішень.**

Національні урядові системи встановлюють контекст — багато з них мають політику та нормативно-правову базу, що передбачає створення систем управління інформацією та комунікації для надання швидкого та скоординованого потоку інформації до громад, а також для збору зворотного зв'язку щодо проблем, які турбують громади. У додатку 1 на сторінці 72 більш детально описано ці національні та міжнародні рамки, а також вимоги донорських організацій.

Однак в системі все ще є прогалини:

- **Громади не відчують себе достатньо залученими до прийняття рішень, які впливають на їхнє життя.** Індикатор, який використовується для відстеження виконання «Великої угоди» в шести країнах, вивчає участь постраждалих від катастроф людей. Майже скрізь працівники гуманітарних організацій вважають, що люди достатньо залучені,

Структура посібника

У першій частині описується, чому нам потрібен посібник з комунікації та залучення громад.

У другій частині описується, що включає в себе комунікація та залучення громад, бачення колективного підходу, а також мінімальні дії та послуги для забезпечення готовності та реагування.

Третя частина містить вказівки щодо впровадження мінімальних заходів та послуг.

У четвертій частині містяться рекомендації щодо створення національних платформ для багатостороннього співробітництва.

У п'ятій частині містяться рекомендації щодо забезпечення лідерства, підтримки та сприяння змінам у цій сфері.

У додатку викладено зобов'язання, стандарти та вимоги донорських організацій щодо комунікації та залучення громад.

Основні джерела зазначаються у посібнику. Це джерела CDAC Network і доступні на веб-сайті www.cdacnetwork.org, якщо не вказано інше.

Табір IDP, місто Бама, район місцевого самоврядування Бама, штат Борно, Нігерія

а постраждали від катастроф вважають, що ні.⁴ Знову і знову оціночні заходи вказують на необхідність посилення голосу громади та її участі у прийнятті стратегічних і програмних рішень.⁵

- **Необхідно докладати більше зусиль для того, щоб отримувати, вислуховувати і реагувати на думки і скарги людей, які постраждали від катастроф.** Багато людей в умовах гуманітарних криз не знають, як подавати скарги про сам процес надання допомоги, про зловживання чи будь-чого іншого. На запитання, чи вірять вони в те, що отримають відповідь, якщо подадуть скаргу, більшість відповіли, що сумніваються, що отримають відповідь.⁶
- **Громади не мають доступу до інформації, яка б допомогла їм приймати рішення та відновити контроль над своїм життям.** За результатами опитування в Кокс-Базар у 2017 році, 77 % опитаних не мали достатньо інформації зрозумілою для них мовою для прийняття правильних рішень, що стосуються їхньої родини. 62 % не могли спілкуватися з гуманітарними організаціями через мовний бар'єр.⁷
- **Коли мова йде про надання допомоги людям психологічно впоратися з наслідками катастроф, то роль комунікації та залучення громади недостатньо визнається.** Але вона може сприяти підвищенню почуття безпеки, спокою, відчуття власного впливу, зв'язку і надії.⁸ Жінка, яка постраждала від супертайфуна «Хайян» у 2013 році, сказала гаїтянці, яка пережила землетрус 2010 року: «Якби ми тільки могли почути історію про те, як ви впоралися з тією ситуацією, щоб ми могли навчитися, що робити. Ми б мали більше надії і змогли б впоратися набагато швидше».⁹
- **Люди, які постраждали від катастроф, все більше залежать від зв'язків, і програми реагування повинні надолужити згаяне.**¹⁰ Мобільні телефонні мережі та зв'язок, який вони забезпечують, можуть бути рятівним колом для тих, хто постраждав від гуманітарних надзвичайних ситуацій. Люди покладаються на них, щоб залишатися на зв'язку з родиною і друзями, а також з інших причин, наприклад, щоб допомогти їм орієнтуватися поки вони втікають від небезпечних ситуацій.¹¹

Докладається багато зусиль і досягаються навіть успіхи у виконанні національних і міжнародних зобов'язань, стандартів і механізмів, але аналіз гуманітарної системи показує, що вони не є широкомасштабними і системними. Колективні платформи, послуги та інструменти необхідні для підтримки комунікації та взаємодії з метою покращення результатів для громад, які постраждалих від катастроф.¹²

Про цей посібник

У цьому посібнику пропонуються практики, спрямовані на підтримку активної ролі громад у наданні гуманітарних послуг та прийнятті рішень, покращення доступу до інформації та підтримання зв'язку між людьми для підтримки їхніх власних способів подолання наслідків надзвичайних ситуацій. У ньому наголошується на колективному підході, коли суб'єкти гуманітарної діяльності координують свою діяльність, співпрацюють і несуть відповідальність за свої дії. Цей посібник ґрунтується на результатах дослідження низки ініціатив та організацій, а також на аналізі прогалин та рекомендаціях щодо посилення та масштабування практики.

Посібник призначений насамперед для практиків та керівників, які працюють у національних та міжнародних гуманітарних організаціях та організаціях з розвитку ЗМІ, а також для інших суб'єктів, які беруть участь у забезпеченні готовності, реагування та відновлення. Передбачається наявність досвіду роботи в гуманітарному секторі та попередніх знань відповідних політик, планів і процесів, а також обізнаність з гуманітарною архітектурою, циклом гуманітарних програм та підзвітністю перед постраждалим населенням.

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Комунікація – це допомога

Англійською www.youtube.com/watch?v=0I9Y--OTW58
Французькою www.youtube.com/watch?v=5VbNSuT5XLY
Арабською www.youtube.com/watch?v=oB6yS7Sirc

infoasaid (2012 р.)

Коротке відео, яке пояснює необхідність комунікації з громадами, доступне англійською, французькою та арабською мовами на YouTube-каналі CDAC Network.

BBC Media Action (2012 р.) Все ще залишається в невіданні?

Як люди в надзвичайних ситуаціях використовують комунікацію, щоб вижити, і як гуманітарні організації можуть надати допомогу
<http://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/policy/briefings/policy-still-left-in-the-dark>

BBC World Service Trust (2008 р.) Залишені в невіданні:

Невиконана потреба в інформації під час гуманітарного реагування
http://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian_response_briefing.pdf

«Коли місцеві суб'єкти гуманітарної діяльності та громади не перебувають у керівній ролі, гуманітарна діяльність не може по-справжньому відновити гуманність, забезпечити повагу гідності та зменшити потреби».

Робоча група «Революція залучення»²

РОЗДІЛ СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

¹ «Велика угода» (The Grand Bargain) (2016).
<https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

² Основний гуманітарний стандарт якості та підзвітності. CHS Alliance, Group URD та проект Sphere Project (2014 р.)
<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

³ Зобов'язання IASC щодо підзвітності перед постраждалими особами та захисту від сексуальної експлуатації та насильства (2017 р.)
<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>

⁴ Відстеження ситуації щодо «Великої угоди» (The Grand Bargain) – точка зору на місцях. Ground Truth Solutions (2018 р.)
<http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>

⁵ Див. «Настав час прислухатися: Взяти до уваги думки людей, які отримують міжнародну допомогу». М. Б. Андерсон, Д. Браун і І. Джин (2012 р.) Проекти спільного навчання CDA.
<https://www.cdacollaborative.org/publication/time-to-listen-hearing-people-on-the-receiving-end-of-international-aid/> / *На шляху до Стамбулу: Як Всесвітній гуманітарний саміт може зробити гуманітарне реагування більш ефективним?* Звіт про гуманітарну підзвітність Альянсу CHS Alliance (2015 р.)
<https://www.chsalliance.org/2015-humanitarian-accountability-report>

⁶ Відстеження ситуації щодо «Великої угоди» (The Grand Bargain) – точка зору на місцях. Ground Truth Solutions (2018 р.)
<http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>

⁷ Рохінджа Зубан: Експрес-оцінка Translators without Borders мовних бар'єрів під час заходів реагування на ситуацію з біженцями в м. Кокс-Базар. Translators without Borders (2017 р.)
<https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zuban/>
<http://www.arcgis.com/apps/Cascade/index.html?appid=683a58b07dba4db189297061b4f8cd40>

⁸ П'ять важливих елементів негайного та середньострокового втручання при масових травмах: Емпіричні дані. Психіатрія міжособистісних та біологічних процесів 70(4):283-315; обговорення 316-69 (2007 р.)
http://www.researchgate.net/publication/5668133_Five_Essential_Elements_of_Immediate_and_Mid-Term_Mass_Trauma_Intervention_Empirical_Evidence

⁹ Особисте звернення до автора

¹⁰ Див. «Важливість мобільного зв'язку для біженців: Середовище нових послуг та підходів». GSMA (2017 р.)
https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf

¹¹ Див. «Голос біженців» (Voices of Refugees). BBC Media Action (2016 р.) <https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/voices-of-refugees> та «Переміщені особи Іраку потребують інформації, а не лише їжі, води та житла». CDAC Network (2014 р.)
<http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>

¹² Програмний документ: Роль колективних платформ, послуг та інструментів для підтримки комунікації та співпраці в гуманітарних діях. CDAC Network (2017 р.)
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

У цьому розділі

- Що таке комунікація та залучення громади?
- Застосування колективного підходу: платформи, служби та інструменти
- На практиці: мінімальні заходи для комунікації та залучення громади
- Дослідження практичних прикладів: субнаціональна платформа в Бангладеш та спільна служба в Непалі

Що таке комунікація та залучення громади?

Гуманітарні організації тепер визнають, що збереження зв'язку між людьми, надання інформації та спілкування з людьми, постраждалими від конфліктів або катастроф, є одними з найважливіших елементів реагування на надзвичайні ситуації. Якість, ефективність та своєчасність гуманітарних дій покращується шляхом залучення постраждалих, оскільки вони володіють цінними локальними знаннями, можуть визначати потреби та пріоритети і мають право висловлюватися щодо рішень, які впливають на їхнє життя.

Це визнання породжує тенденцію, коли уряди, національні та міжнародні організації, агентства з розвитку ЗМІ, технологічні компанії та інші суб'єкти в країнах з високим рівнем ризику співпрацюють у рамках колективного підходу, щоб забезпечити створення «платформ» для комунікації та залучення громади, які будуть готові до майбутніх катастроф. Ці національні платформи часто ідентифікують як робочу групу, спільноту практиків або проєктну колективну службу. Вони надають ключові послуги громадам під час реагування, координують суб'єктів гуманітарної діяльності, діяльність та зворотній зв'язок, а також підтримують інші структури в гуманітарній архітектурі, такі як кластери, міжкластерні механізми та урядові відомства. Вони відіграють

ключову роль у забезпеченні готовності, наприклад, у пропагуванні, посиленні кадрового потенціалу та залученні цифрових технологій для постачання інформації, даних та зв'язку, або мобілізації ресурсів (фінансових, людських чи апаратних). На діаграмі 1 (стор. 12) зображена така платформа та її функції.

Визначення комунікації та залучення громади

Нижче наведено найпоширеніше визначення для цілей цього посібника, хоча використовуються й інші визначення та термінологія (наприклад, «Комунікація зі спільнотами» або CwC¹³).

Комунікація та залучення громади — це сфера гуманітарної діяльності, що базується на принципі «комунікація — це допомога». Пріоритет надається обміну життєво важливою та практичною інформацією з людьми, які постраждали від катастрофи, за допомогою двосторонніх каналів зв'язку, щоб організації, що надають допомогу, прислухались до потреб людей, пропонували рішення, відгуки та скарги і діяли відповідно до них, а люди, які отримують допомогу, мали право голосу та займали керівну роль у прийнятті рішень, які їх стосуються. Пріоритетною також є підтримка зв'язку між людьми та із зовнішнім світом у кризовій ситуації. Для комунікації та залучення громади є важливими наступні елементи:

Розділ другий: Колективний підхід до комунікації і залучення громади

Гбіті, Камерун, 17 липня 2014 року: Регіональний гуманітарний координатор по регіону Сахель Роберт Пайпер зустрічається з біженцями, які нещодавно прибули



Уряди, національні та міжнародні організації, агенції з розвитку ЗМІ, медіа- та технологічні компанії та інші організації в країнах з високим рівнем ризику все частіше співпрацюють за допомогою «платформ» комунікації та співпраці громади. Вони виконують координаційну роль для тих, хто працює над комунікацією і залученням громади, а також надають послуги громадам і підтримують інші структури гуманітарної архітектури, такі як кластери, міжкластерні механізми та урядові департаменти, що займаються гуманітарною підготовкою та реагуванням. На діаграмі візуально представлена така платформа та її функції.

- 1. Розуміння та робота в межах місцевого комунікаційного середовища.** Соціальні, культурні, економічні, політичні та інфраструктурні аспекти, динаміка місцевої влади та бар'єри для обміну інформацією. Про заходи готовності та реагування повідомляється притаманними для місцевих умов термінами, мовами та каналами зв'язку, якими користується постраждале населення. Організації, що надають допомогу, працюють у партнерстві з громадами та враховують їхні знання та погляди.
- 2. Лідерство громади.** Гуманітарна діяльність підтримує і мобілізує спроможності та здібності окремих осіб, груп і організацій, щоб постраждалі громади мали змогу краще керувати та формувати заходи щодо забезпечення готовності та реагування.
- 3. Обмін інформацією і діалог.** Пріоритет надається обміну точною, своєчасною інформацією з перевірених джерел, відповідною мовою та у відповідному форматі. Такий обмін є двостороннім і вимагає глибокого розуміння місцевого комунікаційного середовища та його потенціалу, а також має включати управління неправдивою інформацією, яка може поставити під загрозу життя людей.

- 4. Участь.** Суб'єкти гуманітарної діяльності виділяють час і ресурси на розвиток позитивних процесів залучення місцевих громад і, за необхідності, створюють підтримуючі, інклюзивні структури та процеси, які забезпечують провідну роль людей, особливо тих, хто може перебувати в непропорційно несприятливому становищі, таких як жінки, дівчата, діти, молоді чоловіки, особи з інвалідністю та люди похилого віку, у розробці, формуванні та оцінці гуманітарних заходів реагування.¹⁴
- 5. Зворотній зв'язок.** Громади усвідомлюють, що їхні погляди (позитивні та негативні, бажані та небажані) є важливими для працівників, які надають допомогу. Відгуки систематично збираються, аналізуються, звітуються та враховуються, а громади отримують роз'яснення щодо того, як стратегія та програми адаптовані для відображення цих думок.¹⁵ Відгуки збираються на ключових етапах прийняття рішень у програмному циклі, як щодо гуманітарного реагування, так і щодо діяльності установ, включаючи якість послуг, актуальність та реагування на проблеми людей.
- 6. Скарги**¹⁶. Люди, які постраждали від кризової ситуації, знають, що вони мають право



Співробітник організації Translators without Borders навчає фахівців з реагування термінології рохінджа

TRANSLATORS WITHOUT BORDERS

- висловити занепокоєння або поскаржитися щодо гуманітарної допомоги, яку вони отримали або не отримали, або на поведінку працівників гуманітарних організацій. Вони беруть участь у розробці та мають доступ до безпечних та оперативних механізмів реагування, які в свою чергу дозволяють їм висловлювати занепокоєння щодо проблем, що потребують вирішення.¹⁷ Суб'єкти гуманітарної діяльності активно запобігають та реагують на випадки сексуальної експлуатації та насильства, шахрайства та корупції, які пов'язані з наданням гуманітарної допомоги.
- 7. Захист.** Підходи до комунікації та залучення громад вимагають ретельної оцінки ризиків, особливо в ситуаціях збройного конфлікту або насильства, оскільки залучення окремих осіб або певних груп може наражати їх на ще більший ризик або призвести до їх відчуження. Впроваджуються адекватні та ефективні гарантії, включаючи ефективні механізми безпеки та захисту даних.
- 8. Підключення.** Використовуються заходи для відновлення, створення або підтримки інфраструктури комунікаційних технологій та надання підтримки постраждалим громадам

- у відновленні контактів між членами родин та спілкування з постачальниками послуг.
- 9. Координація та колективні послуги.** Скоординовані, колективні моделі та спільні послуги щодо забезпечення готовності та реагування зменшать навантаження на громади, забезпечать більш узгоджене, ефективне реагування та дозволять використовувати різноманітний досвід, знання та навчання. До складу суб'єктів гуманітарної діяльності повинні входити місцеві, національні та міжнародні НУО, ООН, агентства Червоного Хреста/Червоного Півмісяця, уряд, агентства з розвитку ЗМІ, місцеві ЗМІ та приватний сектор.

Застосування колективного підходу: платформи, служби та інструменти

Комунікація та залучення громади вимагають співпраці різноманітних гуманітарних, комунікаційних та технологічних організацій з метою посилення здатності громади налагоджувати зв'язки, отримувати доступ до інформації та мати право голосу в умовах надзвичайних гуманітарних ситуацій.

До них належать уряди, національні та міжнародні неурядові організації, Міжнародний рух Червоного Хреста і Червоного Півмісяця, агентства ООН, а також агентства з розвитку ЗМІ, засоби масової інформації (особливо ті, що мають мандат на гуманітарне мовлення¹⁸), постачальники технологій (наприклад, оператори мобільного зв'язку, що підписали **Установчий договір про забезпечення зв'язку у надзвичайних гуманітарних ситуаціях (Humanitarian Connectivity Charter)**) та інші представники приватного сектору. Ці організації скликаються через національні платформи комунікації та залучення громади, які повинні бути визнані в існуючій або новій гуманітарній архітектурі. Лідерство не є заздалегідь визначеним і має бути надано державним органом або організацією, що здійснює реагування, яка має найкращі можливості для того, щоб взяти на себе таке зобов'язання. На глобальному рівні колективна робота

підтримує національні платформи шляхом обміну рекомендаціями та передовим практичним досвідом, а також проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи з донорськими організаціями, розробляючи стандартні матеріали для адаптації в країнах. Платформи детально розглядаються у третьому розділі.

Колективна робота вимагає від організацій подолання бар'єрів, таких як політика, що забороняє обмін інформацією, конкуренція за фінансування та тиск для забезпечення прозорості. Переваги варіюються від колективної розробки та стандартизації інструментів до поліпшення координації та підвищення ефективності (див. вставку «Переваги» нижче), а також сприяння лідерству зацікавлених сторін національного рівня.

Лідерство, співлідерство або участь у колективних платформах не замінює обов'язків відомств щодо підзвітності перед постраждалими людьми. Колективна платформа повинна зробити ці зусилля більш скоординованими, своєчасними та ефективнішими, забезпечуючи ширшу участь і відповідальність, як це передбачено «Великою угодою» (The Grand Bargain) та «Цілями сталого розвитку».

ПЕРЕВАГИ КОЛЕКТИВНОГО ПІДХОДУ ДО КОМУНІКАЦІЇ І ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДИ

Колективний підхід може:

- зменшити плутанину, напруженість і конфлікти з громадами та між ними, через послідовність повідомлень;
- надати місцевим громадам інформацію, необхідну для більш ефективного реагування на катастрофи;
- захистити постраждалі громади від надмірного навантаження та надмірних запитань;
- підвищити ймовірність зрозумілості, послідовності та точності мовної та культурної інтерпретації;
- забезпечити більш послідовні та сильніші адвокаційні повідомлення через колективні голоси громади та гуманітарних організацій;
- сприяти кращому розумінню тенденцій та проблем завдяки розширенню збору та аналізу даних;
- враховувати та цінувати різноманітні погляди та досвід в аналізі реагування та розробці планів імплементації шляхом включення розвитку ЗМІ, технологій та ноу-хау приватного сектору;
- підвищити економічну ефективність за рахунок спільних ресурсів;
- розширити відповідальність; і
- підвищити ймовірність створення більш інноваційних та відповідних інструментів.



Комунікація та залучення громади може бути:

Програмною сферою, яка надає актуальну, дієву інформацію громадам, що постраждали від катастроф, для порятунку життів, захисту засобів до існування, підтримки відновлення та спростування небезпечних чуток.

Засобом для того, щоб громада висловила свою думку про стратегію та покращення програмних сфер, таких як грошові виплати, програми житла або харчування, шляхом залучення людей до прийняття рішень, які впливають на їхнє життя, та до формування послуг, а також надання способів зворотного зв'язку для їх покращення (таким чином, заохочуючи адаптивне програмування).

Засобом підзвітності перед постраждалим населенням, забезпечуючи механізми для з'ясування думок та пріоритетів постраждалих людей та скоординованого реагування на них, у тому числі щодо сексуальної експлуатації та насильства, до, під час та після надзвичайних ситуацій¹⁹. Це також підхід до впровадження на практиці інших галузевих стандартів, таких як Основний гуманітарний стандарт та «Велика угода» (The Grand Bargain), а також до виконання вимог донорських організацій (див. «Зобов'язання, стандарти та вимоги донорських організацій»).

Можуть сприяти тому, щоб люди допомагали собі та одне одному, підтримуючи зв'язок людей одне з одним або допомагаючи їм возз'єднатися.

Координація, співпраця та різноманітність організацій через «колективний підхід» мають вирішальне значення для комунікації та залучення громади.

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ПРИКЛАДІВ



Міжвідомчий проєкт спільного зворотного зв'язку в Непалі доводить здатність адаптуватися до умов, що змінюються

Механізм колективного зворотного зв'язку був запроваджений після землетрусу 2015 року в Непалі за фінансової підтримки Міністерства з питань міжнародного розвитку (DFID). Він був задуманий як «спільна послуга» для всієї гуманітарної спільноти, яка мала збирати і узагальнювати відгуки від постраждалих від землетрусу громад через численні канали і передавати їх Гуманітарній групі країни і Міжкластерній координаційній групі для інформування про прийняття рішень.

У лютому 2016 р., коли допомога та підтримка у підготовці до зими завершувалися, а програми реконструкції розпочиналися, проєкт «Спільний зворотній зв'язок» успішно перейшов до фази відновлення, отримавши додатковий дворічний мандат від Міністерства з питань міжнародного розвитку. У цей період було проведено велику серію фокус-груп у всіх пріоритетних постраждалих від землетрусу районах, які визначили теми та проблеми, що є важливими для громад, з тим, щоб у майбутньому, під час збору зворотного зв'язку від них, питання були сформульовані у відповідності до тем та проблем, які є важливими для них.

Це дозволило проєкту швидко відреагувати та знову розширитися у гуманітарному просторі під час повені у серпні 2017 року. Зібрані відгуки показали значний контраст з тим, про що кластери повідомляли як про пріоритетні потреби та запити на фінансування. У результаті Центральний фонд реагування на надзвичайні ситуації тепер виділяє кошти кожному кластеру залежно від важливості, яку громади надають кожному типу необхідної допомоги.

Ця модель фокусується на зворотному зв'язку з громадами, проте уряд використовує гарячу лінію для скарг. Кожному, хто бажає подати скаргу, надається консультація щодо того, як це зробити через гарячу лінію. Питання, пов'язані з сексуальною експлуатацією та насильством, передані до кластеру з питань захисту та його підгрупи, яка працює над припиненням гендерно зумовленого насильства. На наступних етапах проєкт «Спільний зворотній зв'язок» працював з Асоціацією громадських радіомовників над заходами, спрямованими на закриття циклу зворотного зв'язку, наприклад, трансляція місцевих радіопрограм, присвячених проблемам і питанням, що виникають у процесі надання зворотного зв'язку.

У 2017 році ця модель була апробована в контексті розвитку, отримавши грант інноваційного фонду від Групи розвитку ООН на проведення опитування щодо пріоритетів та амбіцій громад у деяких найменш розвинених районах навколо чотирьох основних напрямів Рамкової програми ООН з надання допомоги в цілях розвитку (2018–2022 рр.) з метою планування програм.

www.cfp.org.np



Непальська жінка ставить питання в рамках радіопрограми Milijuli Nepal організації BBC Media Action щодо допомоги постраждалим від землетрусу

Ця концепція вперше була реалізована на практиці. Проте швидко виявилось, що цей механізм відіграє важливу роль: наприклад, коли понад 40 % людей назвали перебої з водопостачанням своєю основною проблемою, проєкт «Спільний зворотній зв'язок» звернувся до ООН, уряду, донорських організацій та інших партнерів, що призвело до збільшення програм, спрямованих на вирішення цієї проблеми, а також до виділення 4 млн. фунтів стерлінгів нового фінансування з боку Міністерства з питань міжнародного розвитку (DFID) для вирішення цієї проблеми громади. Ніхто не знав, яких результатів досягне ця концепція. На третьому році свого існування проєкт «Спільний зворотній зв'язок» довів, що систематичне залучення громад працює не лише у сфері надання допомоги, але й у сфері відновлення, розвитку та забезпечення готовності до надзвичайних ситуацій.

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ПРИКЛАДІВ



Субнаціональна робоча група з питань комунікації зі спільнотами (СвС) у реагуванні на ситуацію з біженцями рохінджа, Кокс Базар, Бангладеш

Ескалація насильства в м'янманському штаті Ракхайн у 2017 році призвела до переміщення понад 655 тис. біженців рохінджа до Бангладешу. Підтверджено, що у країні вже проживає населення рохінджа чисельністю понад 200 000, і, ймовірно, його чисельність набагато більша.

Біженці здебільшого проживають у таборах навколо м. Кокс-Базар. Заходи реагування координуються Міжсекторальною координаційною групою (ISCG). ІОМ є провідним агентством субнаціональної робочої групи з питань СвС, яка займається інформаційно-комунікаційними потребами біженців та приймаючих громад. Участь беруть багато національних та міжнародних організацій.

Впроваджені послуги включають радіомовлення та інформаційні центри для надання інформації, відповідей на запитання, збору нових запитань та перенаправлення до служб, особисто або за допомогою телефонних та текстових ліній. Ці заходи доповнюються виїзними інформаційними групами. Служба зворотного зв'язку з громадою збирає та публікує відгуки. Робоча група здійснює координацію, зв'язок з кластерами та ISCG для забезпечення зворотного зв'язку, навчання та менторства.

Організації BBC Media Action, Internews та Translators without Borders мають спільну службу для залучення громади та підзвітності, яка фінансується DFID та ІОМ, що включає колективну службу аналізу відгуків (What Matters? («Що має значення?»)), створення спільних комунікаційних інструментів, проведення тренінгів для десятків агентств, а також регулярний випуск вузькопрофільного бюлетеня для відстеження чуток.

Проєкт підвищує ефективність, рентабельність та підзвітність у загальному реагуванні на проблематику населення рохінджа, що тісно пов'язано з кількома спільними зобов'язаннями «Великої угоди» (The Grand Bargain). Звіт BBC Media Action «Наскільки ефективною є комунікація у реагуванні на проблеми біженців рохінджа» дає розуміння наявного механізму та аналізує результати цієї ініціативи.

<http://www.shongjog.org.bd/response/rohingya/>



Ведучий місцевої громадської радіостанції «Бангладеш Бетар» бере інтерв'ю у гостя в рамках спеціальної програми для допомоги громаді рохінджа в Кокс-Базарі

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Програмний документ: «Роль колективних платформ, служб та інструментів для підтримки комунікації та залучення громади до гуманітарної діяльності»
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fsOr>

У цьому документі наводяться аргументи на користь комунікації та залучення громади до гуманітарного реагування на глобальному та національному рівнях, описується форма та функції колективних платформ, служб та інструментів, а також мінімальні дії для колективних зусиль. У додатку перераховані потенційні національні та глобальні служби і заходи з забезпечення готовності та реагування.

Передкризове інформаційне картографування та консультування

ІНСТРУМЕНТ: Передкризове дослідження/ картографування/консультації сприйняття громади
<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-cop-community-engagement-pre-crisis-community-perception>

Передкризове інформування та консультації на випадок супертайфуну
<https://www.youtube.com/watch?v=BHR06Ee6Dgc>
<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/accountability-affected-populationscommunications-communities-community>

Спільнота практиків із залучення громади на Філіппінах (2017 р., 2018 р.)

Інструмент, звіти та відеоматеріали про роботу із забезпечення готовності, що проводиться Філіппінською національною платформою з питань комунікації та залучення громади.

РОЗДІЛ СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

¹³ Хоча термін «комунікація зі спільнотами» (CwC) та інші (наприклад, залучення громад та підзвітність, C4D в надзвичайних ситуаціях, #commisaid та комунікація з бенефіціарами) також використовуються для опису цієї роботи, для CDAC Network перевага надається терміну «комунікація та залучення громади», оскільки він передбачає проактивний процес, який об'єднує досвід суб'єктів гуманітарної діяльності з досвідом фахівців з комунікації та медіа-фахівців, які прагнуть рятувати життя людей та робити допомогу більш ефективною за рахунок комунікації, обміну інформацією та залучення громади.

¹⁴ Рекомендації, що сприяють ефективній участі людей, які постраждали від кризи, у прийнятті гуманітарних рішень та заохочують участь як спосіб роботи для підписантів «Великої угоди». Міжвідомчий постійний комітет (IASC) (2017 р.)
https://interagencystandingcommittee.org/system/files/final_participation_revolution_workstream_reccomendations.pdf

¹⁵ Міжвідомчий постійний комітет. Робоча група «Революція залучення».
<https://interagencystandingcommittee.org/participation-revolution-include-people-receiving-aid-making-decisions-which-affect-their-lives>

¹⁶ Короткий посібник з впровадження заходів PSEA. CHS Alliance (2017 р.)
<http://www.chsalliance.org/files/files/PSEA%20Handbook.pdf>

¹⁷ Зобов'язання 5. Основний гуманітарний стандарт якості та підзвітності. (CHS Alliance, Group URD та проект Sphere Project) (2014 р.)
<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

¹⁸ Гуманітарне мовлення у надзвичайних ситуаціях означає втручання засобів масової інформації, щоб допомогти людям вижити та відновитись у надзвичайних ситуаціях.

¹⁹ Зобов'язання IASC щодо підзвітності перед постраждалими особами та захисту від сексуальної експлуатації та насильства. Міжвідомчий постійний комітет (IASC) (2017 р.)
https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_caap_endorsed_nov_2017.pdf

²⁰ Це стосується інформації про засоби масової інформації та телекомунікації в країні або регіоні та їх покриття, використання мобільних телефонів тощо, а також про демографічний профіль аудиторії, мови, медіа-уподобання тощо. Це іноді називають інформаційною екосистемою.

МІНІМАЛЬНІ ДІЇ ТА ПОСЛУГИ ДЛЯ КОМУНІКАЦІЇ ТА ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДИ

Створення національної платформи для комунікації та залучення громади

1. Під національним керівництвом найбільш відповідної організації створити та підтримувати міжвідомчу платформу для комунікації та залучення громади або колективну службу для скликання носіїв обов'язків, різноманітних організацій та фахівців для координації діяльності. Платформа має обслуговувати існуючі та нові гуманітарні структури, особливо ті, що підтримують заходи реагування на місцевому рівні під керівництвом урядів.

› Див. розділ четвертий для ознайомлення з рекомендаціями щодо створення національної платформи

Учасники платформи координують свою діяльність та співпрацюють для:

2. Встановити та задокументуйте розуміння контексту, культури спілкування, мови та звичаїв з метою сприяння конструктивній та шанобливій взаємодії з різними постраждалими громадами. Це дозволить сформувати передкризову інформацію, яка може бути оперативною в умовах кризи.

3. Переконайтеся, що оцінка та аналіз гуманітарного контексту (як це відображено в «Оглядах гуманітарних потреб») включали громадську думку щодо ситуації, механізми подолання проблем, дані про те, яка інформація потрібна людям, як вони вважають за краще отримувати таку інформацію і яким каналам вони довіряють, як вони вважають за краще надавати зворотній зв'язок та скарги, а також короткий огляд середовища ЗМІ та телекомунікацій. Дані мають бути розподілені за статтю, віком та іншими факторами вразливості.

4. Переконайтеся, щоб стратегії, політики та плани забезпечення готовності на випадок непередбачених обставин і реагування на надзвичайні ситуації, включають компоненти змістовної комунікації та залучення громади, з необхідним кадровим забезпеченням та бюджетними асигнуваннями для виконання мінімальних дій та послуг.

5. Впровадження відповідних, систематизованих та скоординованих механізмів, для забезпечення того, щоб люди, які постраждали від кризи,

отримали доступ до необхідної їм інформації. Це має здійснюватися правильними мовами і в правильних форматах, ґрунтуватися на надійних джерелах інформації і поширюватися через бажані канали, які можуть варіюватися залежно від розподілу цільової аудиторії.

6. Запровадження відповідних, систематичних та скоординованих механізмів зворотного зв'язку. Дані зворотного зв'язку слід збирати, аналізувати та об'єднувати з індивідуальними та колективними механізмами перенаправлення, щоб гарантувати, що стратегічні та програмні рішення приймаються на основі інформації та вживаються коригувальні дії.

7. Впровадження доречного, систематизованого та скоординованого механізму, для забезпечення розслідування скарг, у тому числі про сексуальну експлуатацію та насильство, шахрайство та корупцію та вжиття заходів щодо них.

8. Створення або розвитку обсягу можливостей для постраждалого від катастроф населення відігравати активну роль у процесах прийняття рішень щодо реагування, забезпечуючи чіткий зв'язок між структурами громади та гуманітарною архітектурою.

9. Інтегрування компонентів в програми забезпечення готовності та реагування, щоб підтримувати зв'язок людей між собою, щоб підтримувати їхні власні способи подолання наслідків, наприклад, шляхом завчасного планування захисту, відновлення або розширення мобільного зв'язку або радіодоступу.

10. Пропагування та розбудови потенціалу для забезпечення сприятливого середовища для комунікації та залучення громади.

Учасники платформи можуть працювати колективно над цією діяльністю, або окремі учасники чи група учасників можуть надавати «спільну послугу», за допомогою якої вони реалізуватимуть один або декілька компонентів.

› Див. розділ третій для ознайомлення з рекомендаціями щодо впровадження мінімальних заходів та послуг з комунікації та залучення громади

1. Комунікаційне середовище та розуміння інформаційних потреб і комунікаційних вподобань

Комунікація та залучення громадси вимагає глибокого розуміння громади: її мови, культури, економічних умов, соціальних мереж, політичних та владних структур, норм та цінностей, демографічних тенденцій, історії та досвіду взаємодії з зовнішніми групами. Слід звернути увагу на те, чи зіштовхуються певні групи (наприклад, жінки, діти, інваліди або люди похилого віку, носії мов національних меншин) з особливими проблемами у доступі до інформації або її наданні.

Оцінки потреб, як правило, зосереджуються на секторах (наприклад, продовольча безпека або житло), але не завжди оцінюють інформаційні потреби та комунікаційні вподобання. Важливо, щоб вони були включені в початкові експрес-оцінки для інформування про те, як здійснюється залучення громади у процес реагування.

Вони також мають бути включені до детальних оцінок, що вказані далі. Інформаційні потреби та комунікаційні вподобання змінюються з часом. Наприклад, після землетрусу людям може знадобитися інформація про те, як знайти зниклих безвісти родичів, як отримати доступ до допомоги, чи можна заходити в пошкоджені будинки і що робити з знайденими тілами. Але пізніше вони, як правило, цікавляться інформацією про заміну втрачених документів, таких як документи, що посвідчують особу та власність, права на компенсацію, свідоцтва про смерть та юридичні питання.²³

Існує цілий ряд різних способів («каналів»), за допомогою яких людям зручно спілкуватись та отримувати доступ до інформації: від радіо, газет чи телебачення до «сарафанного радіо», театру за участю глядачів, листівок чи зустрічей з лідерами громад.

Уподобання варіюються залежно від таких факторів, як рідна мова, рівень грамотності, вік, етнічна група, соціальна або економічна вразливість, інвалідність, стать або релігія, і можуть змінюватися з часом, особливо коли порушуються звичні канали зв'язку.

Розуміння цих факторів важливо не тільки для того, щоб знати, до кого в громаді можна звернутися, але й для того, щоб уникнути заподіяння шкоди.

Дані повинні бути розбиті за статтю, віком та ознаками вразливості²⁴, з урахуванням конкретних

потреб усіх різноманітних груп та вивчати інформаційні потреби, що змінюються, а також шукати можливості для заохочення та підтримки лідерства в громадах.

З часом, коли оцінки стають більш деталізованими, питання, пов'язані з комунікацією та залученням громади, повинні стати більш актуальними для кращого інформування про послуги та заходи. Чим більше ви знаєте про те, як люди отримують, обмінюються інформацією та довіряють їй, і можете передбачати, як це може змінитися, тим краще ви зможете визначити, як найкраще підтримувати участь громади.

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ

Швидка оцінка:

- Проведіть передкризове опитування громадської думки з метою забезпечення готовності та планування на випадок надзвичайних ситуацій, щоб думка громадськості, в тому числі найбільш вразливих та незахищених груп, була відображена в будь-яких планах на випадок надзвичайних ситуацій (див. «Основні джерела» на сторінці 24).

- З'ясуйте, які організації провели або планують провести оцінку потреб, та співпрацюйте з ними, щоб уникнути дублювання зусиль та навантаження на громади.

- З'ясуйте, яка інформація вже доступна («огляд вторинних даних»), і координуйте свої дії з іншими, щоб оновити існуючі дані, такі як посібники з питань медіа- та телекомунікаційного середовища (див. вставку на сторінці 22). Використовуйте цю інформацію разом з планом забезпечення готовності до надзвичайних ситуацій, аналізом контексту, прогнозами та плануванням заходів реагування.

- Включіть питання комунікації та залучення громади до оцінки потреб, незалежно від того, чи проводиться вона урядом, одним відомством або декількома відомствами (наприклад, міжвідомча експрес-оцінка, спільна оцінка потреб або багатокластерна первинна експрес-оцінка). Банк запитань можна знайти в розділі «Основні джерела» на сторінці 24. Проводьте окрему оцінку лише в тому випадку, якщо її неможливо інтегрувати в планові.

Окрім отримання широкого розуміння громади, ранні оцінки та аналіз повинні дослідити наступні пов'язані з нею питання:

Розділ третій: Впровадження мінімальних заходів та послуг для комунікації та залучення громади

У цьому розділі

1. Комунікаційне середовище та розуміння інформаційних потреб і комунікаційних вподобань
2. Стратегічне реагування, планування дій та фінансування
3. Людські ресурси, професійний досвід та навчання
4. Діалог з громадою: колективні механізми пошуку зворотного зв'язку від громад
5. Колективний підхід до обміну інформацією для громад
6. Можливості для людей відігравати активну роль у прийнятті рішень та керівництві
7. Підтримка зв'язку між людьми
8. Моніторинг та оцінка мінімальних заходів та послуг

Могадішо, радіостанція Mustaqbal. ICRC і Сомалійське товариство Червоного Півмісяця співпрацюють з місцевою радіостанцією, щоб заохочувати впровадження щоденних звичок, які допоможуть запобігти таким захворюванням, як гостра водяниста діарея і холера. Виконується запис актриси.



ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ПРИКЛАДІВ

Відмінності в інформаційних потребах та джерелах, яким надавали перевагу чоловіки та жінки після землетрусу в Непалі у 2015 році²⁷

Багато людей зазначали, що їхні основні інформаційні потреби одразу після землетрусів 2015 року були пов'язані з житлом і тимчасовим поселенням, доступом до допомоги, а також з тим, як залишатися в безпеці і пережити наслідки поштовхів. Ці потреби були частково задоволені, але чутки викликали занепокоєння і плутанину. Через сім місяців інформаційні потреби змінилися. Люди цікавилися державною допомогою, особливо щодо забезпечення постійним житлом у зв'язку з наближенням зими, а також тим, чи безпечно заселяти та обробляти землю. Інформація, що поширювалася, була суперечливою.

Важливо розподіляти дані в міру того, як з'являються відмінності. Жінки хотіли отримати інформацію щодо подолання наслідків травм та майбутніх землетрусів, але не відчували, що ці потреби задовольняються належним чином. Вони також цікавилися інформацією що стосувалась догляду за дітьми, літніми людьми та вагітними жінками. Чоловіків, як правило, турбувало питання, як лікувати поранених та що робити з загиблими (у тому числі тваринами), а також тим, чого вони можуть очікувати від влади. Молодь цікавилася, коли відновлять роботу школи та коледжів.

Більшість інформації спочатку надходила від членів сім'ї та друзів через мобільні телефони, які є у широких верств населення в Непалі. Згодом вона надходила із зовнішніх джерел, хоча менш доступні населені пункти обслуговувалися дуже погано. Канали, через які чоловіки та жінки отримували інформацію, суттєво відрізнялися.

Чоловіки, як правило, мали кращий доступ до інформації про зовнішній контекст та допомогу від представників місцевої влади та під час дискусій у магазинах, що продають чай. Жінки більше покладалися на особисті контакти — родичів та друзів, соціальних та медичних працівників. У тих випадках, коли вони були доступні та функціонували, радіо та телебачення згадувалися як джерела інформації частіше чоловіками, ніж жінками. Маргіналізовані групи та віддалені громади, як правило, отримували менш якісні послуги.

Люди надавали перевагу особистому спілкуванню і довіряли йому, особливо коли мова йшла про інформацію, яка стосувалася їх особисто, оскільки вони намагалися відновити як своє життя, так і життя громади. Швидше за все, чоловікам інформація надходила з відомих джерел, від секретаря комітету з розвитку села та/або координатора виборчого округу, а жінкам — від соціальних працівників, робітників та сусідів.



ІОМ роздає брезент постраждалим від землетрусу у віддаленому гірському селі в районі Дадінг в Непалі

ІОМ 2015/ЕНДЖИМ ЧОН

1. Якими є найбільш ефективні способи комунікації гуманітарних організацій з реагування на надзвичайні ситуації з громадами після катастрофи з метою розробки механізмів взаємодії?
 2. Якої інформації бракує громадам, щоб їм могли надати органи влади, гуманітарні та комунікаційні організації для них?
 3. Якою мірою було завдано шкоди місцевому комунікаційному потенціалу після лиха, і як найкраще можна відновити мережі, яким довіряють?²⁵
- Якщо неможливо інтегрувати питання в більш широку міжвідомчу оцінку або вам потрібна більш поглиблена інформація в міру розвитку контексту, ви можете провести спеціальний **аналіз інформаційно-комунікаційних потреб**. Незалежно від того, чи проводить оцінку одне або декілька відомств, необхідно забезпечити координацію (як мінімум, з'ясувати, яка інформація вже існує, зв'язавшись з відповідними відомствами) і проводити оцінку як спільну послугу, враховуючи її важливість для всієї системи реагування на надзвичайні ситуації.
 - **Працювати з різними партнерами**, такими як організації з розвитку ЗМІ, ACAPS та антропологами, які мають досвід в оцінці та аналізі різних аспектів контексту реагування.

БУДЬТЕ ГОТОВІ:

- Що ви знаєте про інформаційні потреби та комунікаційні вподобання з попередніх подібних катастроф?²⁶
- Чи є у вас плани та домовленості щодо роботи зі ЗМІ та телекомунікаційними провайдерами?
- Чи маєте ви доступ до посібника з питань комунікаційного середовища?
- Чи готові ви до швидкого оновлення інформації та планів у разі виникнення катастрофи?
- Які існують заходи та організації з комунікації та залучення громади?
- Чи є у вас питання щодо комунікації та залучення громади, які Ви готові включити до оцінки потреб?
- Чи готові ви оцінити вплив кризи на медіа та комунікаційне середовище?

Після оцінки:

- **Проаналізуйте та обміняйтесь результатами** з організаціями для інформування про стратегію реагування. Не забудьте **розповсюдити публічну версію звіту про оцінку**, придатну для громади, щоб пояснити, як були використані дані, щоб замкнути «петлю зворотного зв'язку». Можливо, це потрібно буде зробити в усній формі.

ПОСІБНИКИ З ПИТАНЬ МЕДІА- ТА ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНОГО СЕРЕДОВИЩА

Інформаційні записки ACAPS та інші ресурси містять дані про комунікаційне середовище, а організації з розвитку ЗМІ, такі як BBC Media Action, International Media Support, Internews та Fondation Hirondelle, можливо, проводили оцінку місцевих ЗМІ та телекомунікацій (якщо вони не є загальнодоступними, їх можна отримати через внутрішні контакти в країні).

Посібники з питань медіа- та телекомунікаційного середовища, які часто видаються агентствами з розвитку ЗМІ²⁸, неурядовими організаціями або ООН²⁹, зазвичай надають інформацію про:

- Культурну і соціальну інформацію
- Рівень грамотності
- Мови, якими розмовляють і які розуміють
- Популярні та надійні джерела новин та інформації для різних груп населення
- ЗМІ, які мають значну національну, регіональну, етнічну та релігійну аудиторію

- Періоди пікового охоплення аудиторії на радіо і телебаченні
- Офлайн-комунікація або традиційні форми комунікації, такі як театр, музика, танці та авторитетні посланці (наприклад, релігійні лідери або місцеві знаменитості)
- Доступ до мобільних телефонів, володіння та користування ними
- Використання соціальних мереж
- Профілі телекомунікаційних компаній у кожній країні, нормативно-правова база та покриття мережі
- Провайдери медіа-послуг, які здатні випускати радіопрограми, друкувати плакати або створювати креативні відеоролики
- Профілі та контактні дані основних радіостанцій, телеканалів, газет та веб-сайтів.

Дані громади повинні бути розбиті за статтю, віком та інвалідністю.

«Наші друзі та сім'я в Манілі повідомляють нам у мережі Facebook, якщо з'являються актуальні новини про катастрофу».

Мешканець Дулагу, острів Лейте, Філіппіни³

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Посібники з питань медіа- та телекомунікаційного середовища

Посібники, що містять всебічну та детальну інформацію про медіа та телекомунікаційне середовище у різних країнах. Доступні в інтерактивних, онлайн форматах (див. Бангладеш або Південний Судан), а також у форматах для завантаження (див., наприклад, Домініка). <http://bit.ly/2Blzdky>

Оцінка інформаційно-комунікаційних потреб: Короткий і зрозумілий посібник для тих, хто працює в сфері гуманітарного реагування

Кишеньковий посібник: Інформаційно-комунікаційні питання у рамках швидкої оцінки потреб
Обидва за посиланням <http://bit.ly/2CvEQV4>

CDAC Network та ACAPS (2014 р.)

Путівник та відповідна анкета для проведення швидкої оцінки інформаційних та комунікаційних потреб, а також для розуміння того, що робити з отриманими даними.

Набір інструментів CDAC Network для оцінки загальних потреб

Набір інструментів, який стане в нагоді, якщо при проведенні окремої або більш поглибленої оцінки інформаційно-комунікаційних потреб. <http://bit.ly/2PXbmCY>

Інструмент оцінки інформаційних та комунікаційних потреб

<http://bit.ly/2QP2vbB>

Майстер-форма інноваційної служби УВКБ ООН (UNHCR) — оцінка інформаційно-комунікаційних потреб

<http://bit.ly/2V8sNnZ>

Інноваційні заходи УВКБ ООН (UNHCR) (2017 р.)

Путівник та пов'язана з ним база даних питань, щодо інформаційно-комунікаційних потреб, які можна завантажувати, адаптувати та розгортати за допомогою різних мобільних інструментів збору даних. Питання охоплюють, наприклад, базову демографічну інформацію, доступ до каналів зв'язку, радіо/мобільну телефонію/особисте спілкування, способи комунікації з гуманітарними організаціями з реагування на надзвичайні ситуації.

Розуміння інформаційно-комунікаційних потреб ВПО у Північному Іраку

<http://bit.ly/2GADCM3>

Міжвідомчий звіт за результатами експрес-оцінки (2014 р.)

Зразок окремого звіту про оцінку інформаційно-комунікаційних потреб, складеного у зв'язку з прогалиною в інших оцінках потреб.

Швидка оцінка підзвітності у сфері інформаційних комунікацій (RICA)

<http://bit.ly/2AdJ95T>

Спільнота практиків із залучення громади на Філіппінах (CoP): Комунікація, підзвітність, участь громади та партнерство у сфері спільних послуг (2016 р.)

RICA — це простий інструмент оцінки потреб, призначений для визначення інформаційних потреб та комунікаційних вподобань людей, які постраждали від кризи. Він включає набір інструментів для розробки опитувань, збору та аналізу даних за допомогою смартфонів та планшетів, а також має онлайн-платформу, яка полегшує онлайн відстеження, узагальнення та візуальне відображення інформації, отриманої від громад, аматорського радіо та через SMS-повідомлення.

Інструмент для передкризового інформаційного картографування та консультування

Проведення передкризового дослідження / картографування / консультації сприйняття громади <http://bit.ly/2QNNFCJ>

Спільнота практиків із залучення громади на Філіппінах (2017 р., 2018 р.)

Інструмент, який використовується в роботі із забезпечення готовності, що проводиться національною платформою Філіппін з питань комунікації та залучення громади.

БУДЬТЕ ГОТОВІ:

Чи планували ви заздалегідь розподілити дані оцінки за статтю, віком і типом інвалідності? Чи готові ви враховувати інші фактори у ваших даних, такі як соціально-економічний статус, соціальні меншини, етнічна приналежність, мова, здібності, вразливість, географічна нерівність або рівень грамотності та вміння рахувати? У цьому може допомогти гендерно-віковий маркер IASC³⁰, який запроваджується як стандартний інструмент для всього сектору.



Газетний стенд в Антананаріву, Мадагаскар

2. Стратегічне реагування, планування дій та фінансування

Реагування на надзвичайні ситуації, коли уряд подає запит на отримання міжнародної допомоги, як правило, здійснюється відповідно до скоординованого плану гуманітарного реагування³¹ (HRP), ґрунтується на огляді гуманітарних потреб (HNO).

У тих випадках, коли запит на надання міжнародної допомоги не подається, уряд встановлює план реагування, наприклад, пакет заходів щодо забезпечення готовності країни Вануату³². Плани реагування використовуються для інформування постраждалих громад, донорських організацій та на широкий загал про масштаби реагування і є ключовим засобом для мобілізації ресурсів.

Вони також використовуються для моніторингу заходів реагування, визначаючи цілі та завдання, доповнені показниками. Потреби та плани щодо комунікації та залучення громади мають бути чітко сформульовані в таких документах, якщо вони підлягатимуть фінансуванню та будуть включені до

заходів реагування. Хорошим прикладом цього плану є *Спільний план реагування на гуманітарну кризу рохінджа 2018 року*³³.

Оскільки кожен контекст і заходи реагування будуть унікальними, неможливо надати схему того, що буде потрібно в кожному плані реагування, проте в ньому має бути чітко зазначено, як мінімальні заходи з інформування та залучення громади (див. сторінку 19) будуть розглядатися в рамках реагування.

Деталі того, як це буде реалізовано, повинні бути розроблені національною платформою шляхом планування дій (також відомого як оперативне або тактичне планування), яке також має визначити необхідні ресурси (людські, фінансові та матеріальні) та способи оцінки успіху.

Цей підхід підтримує збір коштів через такі механізми, як Центральний фонд реагування на надзвичайні ситуації (CERF) та Об'єднані фонди на рівні країн (CBPF) ОСНА.

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ

- **Забезпечте включення питань комунікації та залучення громади до будь-якого планування готовності та заходів у надзвичайних ситуаціях, а також до етапу оцінки та аналізу, сприяючи їх включенню, якщо це необхідно.** Для забезпечення того, щоб комунікація та залучення громади були стратегічно включені до загального плану реагування, вони повинні бути включені на етапах забезпечення готовності та оцінки потреб.
- **Сприяйте включенню мінімальних заходів з комунікації та залучення громади** (див. сторінку 19) до загальних планів реагування, таких як План гуманітарного реагування або Спільний план реагування (див. приклад у розділі «Основні джерела» на сторінці 31).
- **Беріть за основу наявні дані** (наприклад, з оцінок), а також судження, навички та досвід ключових зацікавлених сторін, щоб вирішити, що є доцільним в даному контексті. Для цього не існує ідеальних рамок — робіть те, що є найбільш доречним. Ви можете здійснити планування заходів за допомогою мозкового штурму та семінарів-практикумів зі складання проєктів, доповнених подальшими дослідженнями та перевіркою. Для того, щоб цей процес був ефективним, важливо, щоб багато суб'єктів діяльності відчували свою відповідальність за цей процес.
- **Розробіть детальний план дій** щодо комунікації та залучення громади, залучивши відповідні зацікавлені сторони. Встановіть чіткі зв'язки з іншими стратегічними елементами реагування (наприклад, кластерами, міжсекторальними питаннями тощо), щоб гарантувати, що підхід до залучення громади є послідовним, інтегрованим та має більше шансів на отримання ресурсів. Уникайте невизначеності: зазначайте конкретні заходи, а не концепції. Див. інструмент у розділі «Основні джерела» на сторінці 31.
- **Розробіть бюджет міжвідомчого плану дій.** Нижче наведено зразок бюджету, який можна адаптувати до вашого плану дій. Бюджет може фінансуватися як програма, включатися як компонент до більшого бюджету реагування або розбиватися для включення до різних програм.
- **Включіть планування комунікації та залучення громади як невід'ємний елемент у плани та бюджети відомства та всієї операції реагування,** посилаючись на структуру та мінімальні послуги та заходи з комунікації та залучення громади (див. сторінки 53–55).
- **Поясніть ролі, обов'язки та підзвітність зацікавлених сторін** щодо плану дій.

«Мета полягає в тому, щоб в режимі реального часу надавати практичну інформацію від людей, які отримують допомогу та яка може бути використана для вдосконалення програм. При цьому дозволяти людям висловлювати свою думку».

Як створити системний механізм зворотного зв'язку з громадою та керувати ним. IFRC та Ground Truth Solutions

«Систематична участь цільових груп населення в оцінці їхніх потреб та оцінці того, як гуманітарна допомога задовольняє ці потреби, має першочергове значення для забезпечення якості надання допомоги».

Моніка Парія, генеральний директор ЕСНО (Управління гуманітарними проєктами Європейського Союзу), Європейська Комісія

Продавець солодощів у Сундарбані, Західна Бенгалія, Індія

3. Людські ресурси, професійний досвід та навчання

Існує загальногалузева прогалина в кадрах, які мають навички комунікації та залучення громади, особливо на міжвідомчому рівні. Необхідно активно навчати, мобілізувати або набирати персонал для роботи над технічними проєктами, міжвідомчою координацією або управлінням даними. Для того, щоб знайти необхідний персонал, ви можете використовувати наявні команди, знайти нові кадри або залучити персонал з кадрового резерву.

Завжди корисно забезпечувати підвищення обізнаності та навчання з питань комунікації та залучення громади у вашій організації та серед партнерів, які беруть участь у реагуванні, як для отримання підтримки, так і для поглиблення знань та навичок. Це сфера охоплює всі технічні напрямки.

Персонал потрібен для наступних аспектів:

- **Координація** міжвідомчої, національної платформи. Це ключова роль. Необхідна людина, яка здатна впливати на лідерство; скликати та координувати безліч різних аспектів діяльності; виявляти прогалини; спонукати інших до дії; вирішувати проблеми та конфлікти.
- **Персоналу також знадобляться навички в технічних сферах, таких як:**
 - Управління інформацією, включаючи аналіз даних та взаємодію
 - Оцінка та аналіз інформаційних потреб, думок та комунікаційних вподобань
 - Оцінка та аналіз антропологічної інформації
 - Залучення місцевих ЗМІ та/або приватного сектору (наприклад, оператора мобільного зв'язку)
 - Встановлення та управління проєктом міжопераційних механізмів зворотного зв'язку (наприклад, колл-центри, опитування сприйняття, виробництво радіо- та відеопродукції, друковані та цифрові ЗМІ, інформаційні, комунікаційні та технологічні засоби, особисті консультації)
 - Залучення особливих або вразливих груп
 - Письмовий, усний переклад та культурне посередництво
 - Тренінг з комунікації та залучення громади.

У скоординованому підході ці функції часто розподіляються між різними організаціями.

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ

- **Заздалегідь плануйте**, який персонал потрібен, а також внутрішні вимоги відомства (включаючи координатора платформи та його заступника): де, в якій ролі (ролях), як довго і які компетенції та навички їм знадобляться (наприклад, мовні або технічні знання). Не забудьте включити необхідний бюджет у загальний план фінансування заходів реагування.
- **Розвивайте нові партнерства в рамках заходів із забезпечення готовності**, а не в гарячій фазі реагування. Розробляйте протоколи партнерства заздалегідь і забезпечуйте негайну мобілізацію людей для надання допомоги. Це особливо важливо для партнерів, з якими ви не звикли співпрацювати або які мають іншу організаційну культуру.
- **Шукайте організації зі спеціалізацією**, з якими можна співпрацювати Вони можуть направити співробітника до вашої організації або взяти участь у вашій національній платформі. Такими учасниками можуть бути місцеві групи, що мають досвід взаємодії з певними громадами, ЗМІ або організації, що займаються розвитком ЗМІ, оператори мобільного зв'язку та інші учасники приватного сектору. За допомогою партнерств ви зможете мобілізувати не лише персонал з навичками, але й матеріали та фінансування.
- **Організуйте навчання.** Доступні спеціальні матеріали, розраховані на різний стаж і технічний досвід, які можуть бути адаптовані до контексту і вимог цільових учасників (див. «Основні джерела» на сторінці 31). Сприяйте розвитку можливостей для персоналу на місцевому рівні, для досягнення більш стійких результатів.
- **Набирайте персонал на місцях.** Можливо, люди не мають підготовки як експерти із взаємодії з гуманітарними спільнотами, але буде безліч людей з експертними навичками в галузі управління даними, взаємодії з групами меншин, мов, антропології, і це лише деякі з них. Університети та місцеві спільноти є чудовими місцями, з яких можна розпочати. Інвестування в національний персонал та ознайомлення його з системами реагування буде більш стійкою інвестицією, ніж залучення короткострокових експатріантів.

Шаблон бюджету

ОПИС ПУНКТУ	ПРОВІДНІ ПАРТНЕРИ	ВИТРАТИ
ВИТРАТИ НА ДІЯЛЬНІСТЬ		
Результат 1: Покращено комунікацію між постраждалими громадами та гуманітарними організаціями, щоб громади отримували необхідну інформацію, знали про свої права та обов'язки, формували послуги, що пропонуються, та могли актуалізувати проблему у разі потреби.		
Наслідок: Громади добре поінформовані, в тому числі про те, як отримати доступ до допомоги та послуг		
Заходи:		
• Проведення оцінки інформаційних потреб та комунікаційних вподобань з використанням стандартизованого формату, дозволяє здійснювати поєднання		
• Формування спільних ключових повідомлень для громад відповідними мовами та визначення каналів для розповсюдження		
• Посилення місцевих ЗМІ у відстеженні чуток, перевірки фактів та розвінчуванні чуток		
Наслідок: Погляди громад систематично збираються через відповідний перелік каналів		
• Проведення мікродосліджень сприйняття громади, з використанням стандартизованого формату, дозволяє здійснювати поєднання		
• Забезпечення технічної та фінансової підтримки платформи на основі SMS		
• Підвищити залучення молоді до відстеження, перевірки фактів та спростовування чуток		
• Посилення участі місцевих груп у відстеженні, перевірки фактів та спростовуванні чуток		
Результат 2: Розширений та масштабований міжсекторальний зворотній зв'язок від постраждалих громад передається керівництву за допомогою єдиного та легкодоступного механізму прийняття рішень		
Наслідок: Запроваджено єдиний механізм аналізу даних		
• Сорткування та класифікація даних у набори даних з відповідною деталізацією та аналізом		
• Відображення розподілених даних за статтю, віком, інвалідністю, етнічною приналежністю та іншими ознаками, використовуючи онлайн-платформу, наприклад, HXL, HDX або KoBo Toolbox		
• Розробка звітів про зворотній зв'язок у форматі, доступному для партнерів та громади		
Наслідок: Погляди громади повертаються на системний рівень для прийняття рішень, які впливають на життя та добробут людей		
• Фахівці, які відповідають за реагування, мають навички взаємодії з громадою та реагування на чутки, занепокоєння, відгуки та скарги, наприклад, шляхом проведення тренінгів		
• На засіданнях кластерів, ICCG, НСТ постійно присутній пункт порядку денного щодо зворотного зв'язку та залучення громади, з метою використання відповідних дій та отримання відомствами зворотного зв'язку щодо вжитих заходів для забезпечення підзвітності		
Результат 3: Модель колективного обслуговування вдосконалюється та уточнюється впродовж усього періоду реалізації		
Наслідок: Запроваджено процеси моніторингу, оцінки та навчання		
• Регулярний моніторинг з боку національної платформи CCE		
• Середньостроковий перегляд; перегляд після завершення дій на кінцевому етапі		
ЗАРОБІТНА ПЛАТА ТА ПІЛЬГИ ПЕРСОНАЛУ		
Координатор національної/субнаціональної платформи: заробітна плата, страхування, проїзд, проживання тощо.		
Працівник інформаційної підтримки: заробітна плата працівників, страхування, проїзд, проживання тощо.		
ЗАРОБІТНА ПЛАТА ТА ПІЛЬГИ ПЕРСОНАЛУ		
Наприклад: мобільні телефони, ноутбуки тощо.		
ОПЕРАЦІЙНІ ВИТРАТИ, А ТАКОЖ ВИТРАТИ НА ПІДТРИМКУ		
Наприклад: веб-сайт, IT-підтримка, комунікаційні витрати, письмовий та усний переклади, витрати на публікацію та дизайн тощо.		
ПРОМІЖНИЙ ПІДСУМОК		
% відшкодування непрямих витрат/супутніх витрат, не пов'язаних з проєктом (NPAC)		
ЗАГАЛЬНІ ВИТРАТИ		

Шаблон бюджету базується на запланованій міжвідомчій службі в Центральноафриканській Республіці³⁴, яка охоплює мінімальні елементи комунікації та залучення громади з акцентом на аналіз чуток та роботу з молодіжними групами на основі аналізу контексту та оцінки потреб. Для уточнення і вдосконалення колективної моделі під час її впровадження також був включений елемент навчання. Заходами керують різноманітні партнери, кожен із яких робить свій внесок у колективний підхід.

РЕЄСТР ЕКСПЕРТІВ

Багато гуманітарних установ залучають кваліфікований персонал з реєстрів, коли місцевий кадровий потенціал вичерпано під час надзвичайних ситуацій або коли потрібні спеціалізовані навички. Кадровий резерв може сприяти реагуванню, зміцненню потенціалу і забезпеченню готовності. Експерти із залучення громади часто залучаються для координації, проведення оцінки інформаційно-комунікаційних потреб, створення відповідних механізмів або забезпечення відповідного навчання персоналу на місцях без відриву від роботи.

Деякі відомства мають власні внутрішні реєстри (ви можете запитати у відділу кадрів, чи є вони у вашому відомстві).

Існують також спеціалізовані реєстри, такі як реєстри відомств резервних партнерів (наприклад, NORCAP або RedR — див. «Основні джерела» на сторінці 31), які залучають експертів з питань комунікації та залучення громади.

Як захід підготовки, розгляньте можливість укладення угоди про партнерство з будь-якими кадровими реєстрами, які ви зможете використовувати для кадрового резерву в майбутньому. Це допоможе керівникам кадрових реєстрів зрозуміти попит, знайти кошти та спланувати майбутні сплески запитів.

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ПРИКЛАДІВ

Включення залучення громади до плану гуманітарного реагування в Демократичній Республіці Конго (ДРК)

Планування заходів із залучення громади все частіше включається до Планів гуманітарного реагування з метою виконання вимог донорських організацій, пов'язаних з «Великою угодою» (The Grand Bargain).

В рамках активації надзвичайної ситуації 3-го рівня та відповідно до зобов'язань IASC, Гуманітарна група країни запровадила колективний механізм для забезпечення участі постраждалого населення у гуманітарному плануванні та програмуванні, а також для регулярного моніторингу рівня задоволеності та пріоритетів громад у ДРК.

Він включав прийняття колективного кодексу поведінки та створення мережі координаторів з питань запобігання сексуальній експлуатації та сексуальним насильству.

Цей механізм, який спільно очолюють OCHA та UNFPA (Фонд ООН у галузі народонаселення), був детально описаний у Плані гуманітарного реагування, а низка учасників зробила свій внесок у проекти. Він отримав фінансування через CERF, що дозволило розширити діяльність із залучення громади до реагування, приділяючи особливу увагу впорядкуванню залучення громади та забезпеченню численних каналів для охоплення вразливих груп, особливо жінок.



ВПО в Гомі, ДРК

ЮМ

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Посібник з розробки плану дій щодо залучення громади та підзвітності
<http://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-7-guidance-to-develop-a-cea-plan-of-action/>

Міжнародна федерація Червоного Хреста (2016 р.)
 Розробка плану дій, спрямованих на комунікацію та залучення громади, замість його включення в загальний план реагування.

Спільний план реагування на гуманітарну кризу рохінджа: Березень — грудень 2018 року
Стратегічна виконавча група та партнери (2018 р.)

Спільний план реагування надає Стратегічній виконавчій групі та партнерам спільне розуміння кризи, включаючи найбільш нагальні гуманітарні потреби та оціночну кількість людей, які потребують допомоги. Він являє собою консолідовану доказову базу та допомагає інформувати спільне стратегічне планування заходів реагування. Цей приклад включає загальний механізм зворотного зв'язку, а також розділ оцінки потреб та конкретні цілі щодо комунікації з громадами.
<http://bit.ly/2Er9vVP>

Реєстр гуманітарної комунікації
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/humanitarian-communication-and-media-roster/>

NORCAP і CDAC Network

Інформація щодо запиту на залучення експерта з реєстру та зразки посадових інструкцій для штатних посад з компетенціями у сфері комунікації та залучення громади, наприклад, координатора з питань комунікації та залучення громади, співробітника з питань гуманітарної взаємодії, керівника технічної групи.

Інструмент 21: Обов'язки СЕА щодо опису посадових інструкцій

Міжнародна федерація Червоного Хреста (2017 р.) Ідеї щодо включення рядків до посадових інструкцій, що визначають обов'язки окремих осіб щодо СЕА.
<http://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-21-cea-responsibilities-for-job-descriptions/>

Комунікація — це електронне навчання принципам надання допомоги

Цей вступний курс електронного навчання, що ґрунтується на сценаріях, підвищує обізнаність та навчає основним аспектам залучення постраждалих громад до надання необхідної їм інформації та налагодження комунікаційних механізмів для діалогу з фахівцями з реагування на катастрофи та ліквідації їх наслідків.
<https://kayaconnect.org/course/info.php?id=768>

Технічне навчання з питань комунікації та участі громади у гуманітарному реагуванні

Поглиблене модульне навчання знайомить учасників з теорією та практичними кроками щодо впровадження комунікації та залучення громади у звичайну оперативну практику, а також з тим, як забезпечити, щоб це стало передбачуваним, послідовним та забезпеченим ресурсами елементом готовності та реагування на надзвичайні ситуації. Цей навчальний пакет включає детальний посібник для учасників-посередників, який може бути використаний як разом з навчальним матеріалом, так і незалежно від нього. Замовте навчання в CDAC Network або завантажте навчальні матеріали.
<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

Поглиблене технічне навчання з питань комунікації та залучення громади до гуманітарного реагування

Поглиблене технічне навчання розраховане на дві основні аудиторії: i) польовий і технічний персонал, який пройшов технічну підготовку і чия робота вимагає більш поглиблених знань з питань комунікації та залучення громади, та ii) старший персонал або ті, хто є у реєстрах для цілей швидкого розгортання, яким необхідно мати більш глибокі знання з питань комунікації та залучення громади. Воно охоплює низку питань, включаючи оцінку потреб, планування, мобілізацію ресурсів, реалізацію, моніторинг та оцінку.
<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

Брифінг-модуль з питань комунікації та залучення громади

У цьому дводинному модулі учасники отримують огляд того, що таке комунікація та залучення громади, чому це важливо і як це сприяє покращенню підзвітності та участі.
<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

4. Діалог: колективні механізми пошуку зворотного зв'язку

Можливість інформувати, впливати, коментувати та критикувати дії, проєкти та послуги повинна бути пов'язана з механізмом інформування та стимулювання вдосконалення гуманітарних програм та всіх заходів реагування. Регулярний внесок та зворотній зв'язок з громадою є життєво важливим для кращої оцінки ефективності та результатів, а також для покращення відносин між гуманітарними організаціями з реагування на надзвичайні ситуації та громадою. Зворотній зв'язок може бути структурованим і проактивним, наприклад, шляхом опитувань або зустрічей з громадою, або неструктурованим і пасивним, шляхом моніторингу чуток та соціальних мереж.

Хоча гуманітарні організації з реагування на надзвичайні ситуації застосовують дедалі більше механізмів зворотного зв'язку, вони мають здійснювати заходи реагування набагато раніше, а спільноти мають бути набагато краще обізнані про їхнє існування. Існують можливості для розробки механізмів, які дозволять об'єднати дані зворотного зв'язку між різними агенціями, для макроаналізу та інтегрувати їх у гуманітарну архітектуру, для сприяння систематичному та скоординованому підходу, що призведе до змін, які будуть зрозумілими для громад.

Спільний механізм зворотного зв'язку (CFM) — це колективний, легкодоступний механізм обміну інформацією з постраждалими громадами. CFM не тільки розглядає скарги та відгуки, але й слугує інструментом, який генерує інформацію для планування, оцінки ефективності та прийняття рішень усіма учасниками, як для окремих організацій, так і для реагування в цілому.

Громада часто використовує спільні механізми зворотного зв'язку як інформаційні пункти, куди звертаються за інформацією про послуги. Аналіз інформаційних запитів може допомогти у плануванні майбутніх комунікаційних кампаній або виявити сфери, де обмін інформацією є слабким. Ефективні спільні механізми зворотного зв'язку допомагають зміцнити довіру серед постраждалого населення та підвищити довіру до гуманітарних організацій з реагування на надзвичайні ситуації серед



У м. Пачонг, Південний Судан, журналісти радіостанції Radio Miraya, що фінансується Місією ООН в Судані та Фондом Хірондель, проводять дебати в селах і прями ефіри з виборцями під час періоду реєстрації.

OCHA

зацікавлених сторін, включаючи потенційних партнерів та донорські організації. Спільні механізми зворотного зв'язку також допомагають інформувати про прийняття рішень та покращують підзвітність, права, прозорість та якість послуг.

Існує також можливість використання спільного підходу до обслуговування, при якому група учасників (наприклад, BBC Media Action, Internews та щомісячний бюлетень зворотного зв'язку *What Matters?*)

(«Що має значення?») Translators Without Borders у Бангладеш³⁵) або одна організація (наприклад, Ground Truth) проводить процеси зворотного зв'язку від імені національної платформи, що забезпечує більшу незалежність даних.

Роль національної або субнаціональної платформи полягає у розробці та впровадженні механізму колективного зворотного зв'язку. Вона має бути схвалена відповідним координаційним органом з питань забезпечення готовності/реагування та працювати у взаємодії з будь-якими кластерами та робочими групами в рамках гуманітарної архітектури.

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ

Забезпечення готовності

- Проводьте передкризове картографування механізмів зворотного зв'язку, щоб дізнатися, які з них вже використовуються і працюють. Звертайтеся до даних про інформаційні потреби та комунікаційні вподобання або здійсніть їх збір.
- Розробіть спільний механізм зворотного зв'язку, який буде використовуватися під час гуманітарного реагування:
 - Забезпечте організаційні та міжвідомчі/кластерні зобов'язання щодо підтримки створення,

забезпечення ресурсами, впровадження та моніторингу механізму.

- Підготуйте концептуальну записку з викладенням контексту, цілей, рамок реалізації, партнерств, ресурсів та очікуваних результатів. Поділіться нею з відповідними програмними секціями, партнерськими установами та іншими зацікавленими сторонами для отримання зворотного зв'язку та досягнення консенсусу
- Проводьте консультації з громадою та зацікавленими сторонами щодо цілей CFM, забезпечення ясності та консенсусу щодо того, чого мають досягти спільні механізми зворотного зв'язку, а також щодо найкращого підходу/механізмів для забезпечення їх успішної реалізації.
- Співпрацюйте з постачальниками послуг, щоб переконатися, що у вас є ресурси (безкоштовний номер або захищений сервер) для запровадження бажаного механізму.
- Разом з іншими партнерами складіть перелік поширених запитань, щоб бути в змозі відповісти на ключові інформаційні запити.
- Проведіть опитування з використанням концепції 4 запитань (що, хто, де, коли) для визначення відповідних зацікавлених сторін для спільного механізму зворотного зв'язку
- Визначте, як буде здійснюватися пошук зворотного зв'язку або збір інформації від існуючих механізмів, виходячи з того, яким каналам (див. вставку на сторінці 35) віддають перевагу ті, від кого ви бажаєте отримати зворотний зв'язок, та їх ймовірної доступності під час/після катастрофи, а також як ви будете збирати як структурований, так і неструктурований зворотний зв'язок, а також відслідковувати чулки. Основною вимогою є те, що обраний механізм/канали мають бути орієнтовані на громаду та відповідати її потребам і обставинам з урахуванням таких питань, як доступність, дружелюбність та забезпечення конфіденційності. Розробіть загальні рекомендації щодо функціонування спільного механізму зворотного зв'язку. Після консультацій з постраждалими населенням та іншими зацікавленими сторонами визначте та узгодьте стандартні операційні процедури CFM, включаючи саму платформу CFM (наприклад, гарячу лінію), місце діяльності механізму (наприклад, інформаційний центр громади), частоту та час зворотного зв'язку (наприклад, обговорення у фокус-групах, зустрічі з громадою), формат зворотного зв'язку (дзвінки, SMS-повідомлення, форми, звіти тощо).
- Створіть інфраструктуру CFM та навчіть відповідний персонал роботі з платформою (гаряча лінія, колл-центр, форми зворотного зв'язку та/або подання скарг, навички міжособистісної комунікації, проведення фокус-груп з постраждалими населенням, робота радіо у громаді тощо).
- Отримайте відповідні дозволи, повноваження та ліцензії, необхідні для безперерйного функціонування CFM: наприклад, у деяких випадках може знадобитися дозвіл на створення гарячих ліній, колл-центрів або попередній дозвіл на проведення зборів громади.

ВИКОРИСТАННЯ ЧУТОК ЯК ФОРМИ ЗВОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Чутки можуть бути питанням життя або смерті. Вони можуть спричинити страждання, породжувати хибні очікування та провокувати неналежну або насильницьку поведінку. Проте суб'єкти гуманітарної діяльності часто відкидають чулки або не помічають їх, аж поки їм не доведеться мати справу з їхніми наслідками.

Комунікація та залучення громади повинні дозволяти виявляти та відслідковувати чулки. Чулки виникають через брак інформації та невизначеність, тому вони активно поширюються в гуманітарних ситуаціях. Чулки також підживлюються інформаційним переважанням або поширенням неправдивих новин.

Як ми будемо з ними взаємодіяти і працювати? Чи можемо ми переосмислити чулки як механізм раннього попередження або

барометр, який допомагає нам зрозуміти ризики і те, що люди відчувають або думають? Чи можемо ми сприймати їх як форму вкладу і зворотного зв'язку для інформування або вдосконалення програм?

Наш гуманітарний мандат вимагає, щоб ми звертали увагу на чулки і реагували на ті чулки, які завдають шкоди. Наші зобов'язання щодо підзвітності вимагають, щоб ми прислухалися до чуток про наші програми та персонал і розслідували їх.

Адаптовано з видання «Ходять чулки»: Практичний посібник по роботі з чулками. CDAC Network (2017 р.) <http://www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7l/>

- **Інформуйте громаду про створення CFM** та надійте інструкції щодо того, як ним користуватися для надання зворотного зв'язку та подання скарг. За необхідності, навчайте окремих членів громади необхідним навичкам, наприклад, як керувати системою/експлуатувати обладнання.
- **Найважливіше — пояснюйте громаді, чого очікувати після надання зворотного зв'язку або подання скарги**, включаючи час реагування на різні категорії зворотного зв'язку або скарг.
- **Розробіть загальний процес обробки даних для зворотного зв'язку з урахуванням планування, збору, обробки та представлення, інтерпретації, розповсюдження та направлення постраждалих до відповідних фахівців для вжиття заходів на основі даних, а також замикання циклу зворотного зв'язку.**
- Узгодьте набір інструментів і систем для підтвердження отримання скарги або зворотного зв'язку, способи введення, зберігання та аналізу даних, а також те, хто матиме доступ до різних типів даних, включаючи конфіденційні дані.
- **Включіть чіткі зобов'язання та домовленості щодо ролей та обов'язків членів платформи** щодо реагування на відгуки та скарги, включаючи формальні та неформальні механізми розслідування та вирішення скарг, звітування перед окремими особами та/або громадою про те, як розглядаються відгуки та вжиті заходи.
- **Чітко визначте обов'язки** щодо реєстрації, аналізу, звітування про реагування на відгуки та скарги, а також щодо обміну результатами та навчанням з іншими особами, які, як очікується, будуть використовувати відгуки, наприклад, з іншими координаційними органами (наприклад, НСТ). Чітко визначте, як це пов'язано з гуманітарною архітектурою та процесом прийняття рішень.
- **Забезпечити механізм належними ресурсами, спираючись на існуючі системи, послуги та кадровий потенціал** для забезпечення сталості.
- Переконайтеся, що механізм сприяє діалогу. Проаналізуйте канали комунікації — вони односторонні чи двосторонні? Якщо односторонні, як можна адаптувати підхід для забезпечення інтерактивності та діалогу? Чи існує спосіб спільного використання взаємодоповнюючих каналів для забезпечення цього?³⁶
- **Вживайте належних заходів щодо захисту даних** для забезпечення конфіденційності та безпеки даних і баз даних, включаючи заходи щодо пом'якшення наслідків від діяльності хакерів, операторів, неналежних дій та системних збоїв.

Деякі заходи можуть включати перевірку даних операторів гарячої лінії/колл-центру, навчання, резервне копіювання, обмеження доступу, шифрування/ліцензування програмного забезпечення та постійний моніторинг. Це не повинно перешкоджати обміну інформацією, але має забезпечувати захист даних від зловживань. Для отримання рекомендацій див. вставку нижче та «Основні джерела» на сторінці 36.

- **Сплануйте, як будуть вирішуватися термінові питання, скарги та делікатні питання**, які можуть виникнути під час функціонування механізму зворотного зв'язку (див. наступний розділ).
- **Заздалегідь підготуйте всі необхідні речі та програмне забезпечення для сприяння подання зворотного зв'язку в кризових ситуаціях**, наприклад, аварійні радіостанції з ручним заводом, аматорські або переносні радіостанції (наприклад, <http://www.firstresponderadio.org/equip>), сонячні / аварійні радіостанції з ручним заводом, аматорські радіостанції, генератор та програмне забезпечення на основі SMS (наприклад, платформа Frontline SMS).
- **Забезпечте навчання працівників у громаді, персоналу, волонтерів та інших осіб, які збиратимуть відгуки.**
- **Розв'яжіть будь-які необхідні партнерські відносини** для підтримки функціонування механізму зворотного зв'язку.

Під час реалізації заходів реагування

- **У разі необхідності активуйте субнаціональну платформу, яка керуватиме спільним механізмом зворотного зв'язку** щодо заходів та послуг для комунікації та залучення громади.
- **Впровадьте спільний механізм зворотного зв'язку та обробляйте дані відповідно до узгоджених процедур захисту та протоколів.** Забезпечте передачу даних до відповідного координаційного органу, а також до будь-яких діючих кластерів та національних платформ.
- **Здійсніть моніторинг неформального зворотного зв'язку**, такого як чутки (див. «Основні джерела» на сторінці 36).
- Проводьте консультації з громадами та учасниками, які здійснюють заходи реагування, з метою виявлення та усунення перешкод, що заважають обмінюватися відгуками, прислухатися до них або реагувати на них, наприклад, нестача кадрів, погані або відсутні канали зв'язку, неналежне використання технологій, погане керування даними або потоки суперечливої інформації.

МІНІМАЛЬНІ ЗАХОДИ ЩОДО ЗАХИСТУ ДАНИХ

У процесах обробки зворотного зв'язку, скарг або інших процесах, забезпечте мінімальні заходи щодо захисту даних³⁷.

- Мета використання даних має бути чіткою та визначеною.
- Організації, які здійснюють заходи реагування, повинні мати основні компетенції та можливості для відповідального використання даних, включаючи безпечну інфраструктуру, кодекси поведінки при обміні даними та керівні принципи мінімізації шкоди.

- Суб'єкти діяльності повинні проактивно виявляти та керувати ризиками використання та невикористання даних для вразливих груп населення в різних контекстах.
- Збір даних повинен здійснюватися з дотриманням національних та міжнародних правових норм та етики.
- Заходи щодо захисту даних мають регулярно оновлюватися для вирішення нових завдань у мінливому середовищі.

МОЖЛИВІ КАНАЛИ ДЛЯ ЗВОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Зустрічі/зібрання громади	Оцінка потреб	Аналіз результатів виконаних дій
Представники громади	Опитування домогосподарств	Інформаційні каравани
Волонтери, консультанти громади	Мапа ресурсів громад	Надсилання SMS-повідомлень
Скриньки для пропозицій/зворотного зв'язку	Фокус групи	Соціальні мережі, наприклад, Facebook
Зворотній зв'язок під час розповсюдження	Ключові або персональні інтерв'ю	Додатки для обміну повідомленнями, наприклад, WhatsApp
Форум із забезпечення прозорості	Флаєри, листівки	
Розсилка новин	Диктофони	
Радіо та телепрограми	Опитування думки громади ³⁸	
Зворотній зв'язок до та після розповсюдження	Довідкові служби	
Номери гарячих ліній	Інформаційні центри	
	Звіти М/НУО	

Характеристики цих різних засобів див. у розділі «Основні джерела» на сторінці 36.

- (Суб)національна платформа повинна здійснювати моніторинг, отримувати та аналізувати зворотній зв'язок, а також **забезпечувати висвітлення думок та проблем громади у регулярних ситуаційних звітах та інформаційних бюлетенях.**
- Сприяйте відновленню ліній електропередач, радіо- і телевеж, а також телекомунікаційних веж. Мережа організації Emergency Telecommunications Cluster або компанії можуть створювати центри для надання послуг безкоштовних дзвінків, надсилання SMS-повідомлень та зарядки акумуляторів. За необхідності та відповідно до комунікаційних уподобань громади, **розповсюджуйте відповідні засоби допомоги**, такі як аварійні радіостанції з ручним заводом або сонячні радіостанції.
- **Збирати дані, які є релевантними, зрозумілими та придатними для використання.** Подаючи запит на надання зворотного зв'язку щодо заходів реагування, запитуйте тільки ту інформацію, яку ви не можете знайти деінде (наприклад, у стандартних оцінках потреб) і яку можна використовувати для вдосконалення. Здійсніть координацію. Різні установи можуть збирати дані зворотного зв'язку, і вам не потрібно ставити одні й ті ж питання більше одного разу. Розробіть свій механізм збору структурованих даних, який дозволить вам вжити заходів у потрібний момент.
- **Використовуйте технології належним чином.** Використання мобільних технологій та додатків може бути спокусливим через їхню здатність охоплювати велику кількість людей, швидко й з «інноваційною» привабливістю. Технології можуть бути неймовірним допоміжним інструментом, але, використовуючи їх для гуманітарної діяльності, ви повинні оцінити, хто не буде охоплений (часто це жінки), і планувати заходи з урахуванням цього фактору. Дуже малоймовірно, що існує якась ситуація з реагування, де будуть працювати тільки технологічні канали, щоб охоплювати всіх людей для всіх цілей.
- Доступ до каналів зворотного зв'язку може змінюватися в міру розвитку контексту, тому слід здійснювати **моніторинг** з часом і вносити відповідні корективи. Мобільні телефони, наприклад, можуть використовуватися одразу після тайфуну, потім відключатися, якщо акумулятори неможливо зарядити, і вмикатися при відновленні електропостачання. Використання декількох каналів зменшує ризик повної втрати взаємодії, якщо доступ до одного з них виявиться неможливим.
- **Складайте план та бюджет** для (пере)встановлення та зміцнення каналів комунікації. Включайте всі відповідні компоненти в будь-які пропозиції, що розробляються (наприклад, персонал проводить оцінку, потім забезпечує паливо для генератора і точки живлення для зарядки мобільних телефонів, одночасно підтримуючи зв'язок з операторами мобільного зв'язку для розширення доступу, і все це коштує грошей).
- **Покажіть, що ви прислухаєтесь.** Поясніть зміни, які ви внесли або не внесли на основі зворотного зв'язку; замкніть цикл зворотного зв'язку. Див. наступний розділ про обмін інформацією для громади.
- **Вживайте заходів.** Якщо, наприклад, у бюлетені зворотного зв'язку висловлюється занепокоєння, що вагітні жінки не отримують достатньо корисних овочів, це справа гуманітарних організацій, які повинні або полегшити доступ до цих продуктів харчування, або надати інформацію про те, які поживні продукти є в наявності. Люди можуть швидко розчаруватися, якщо спробують скористатися безліччю скриньок для пропозицій та гарячих ліній, але нічого не відбуватиметься. Ми повинні не тільки прислухатися до громад, але й діяти відповідно до того, що ми чуємо.



Сомалійська дівчинка з табору для вимушених переселенців Саїдка в Могодішо розповідає Radio Ergo, що вона вчиться писати, слухаючи радіо

АПІ НУР САГАД/IMS-RADIO ERGO

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Як створити системний механізм зворотного зв'язку з громадою та керувати ним
<http://bit.ly/2s1x0MZ>

Ground Truth Solutions та IFRC (2018 р.)
 Покроковий посібник має на меті допомогти співробітникам та волонтерам Червоного Хреста і Червоного Півмісяця у створенні та управлінні систематичним механізмом зворотного зв'язку з громадою з використанням методології Constituent Voice™, розробленої Ground Truth Solutions.

Як працюють механізми зворотного зв'язку?
 Огляд літератури на підтримку дослідження дій ALNAP-CDA щодо механізму гуманітарного зворотного зв'язку.
<http://bit.ly/2QQfkme>

ALNAP (2014 р.)
 Механізми гуманітарного зворотного зв'язку: дослідження, докази та рекомендації³⁹.

Посібник найкращих практик щодо міжвідомчих механізмів розгляду скарг на рівні громади
<http://bit.ly/2PX0GEd>

Робоча група Міжвідомчого постійного комітету з питань підзвітності перед постраждалими населенням та захисту від сексуальної експлуатації та насильства (2016 р.).
 Робочі вказівки щодо створення та функціонування міжвідомчого механізму розгляду скарг на рівні громади, для обробки повідомлень про сексуальне насильство та експлуатацію з боку працівників гуманітарних організацій. У ході пілотного проєкту в ньому зібрано отриманий досвід, приклади та дослідження практичних прикладів.

Керівні принципи та індикатори Основних гуманітарних стандартів
<https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>

Основний гуманітарний стандарт
 Призначений для тих, хто бере участь у плануванні, управлінні або здійсненні гуманітарного реагування, цей документ містить вказівки щодо ключових дій та організаційних обов'язків, викладених в Основному гуманітарному стандарті якості та підзвітності (CHS). Доступний багатьма мовами.
<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

Структурна програма обміну даними на практиці
<http://pim.guide/wp-content/uploads/2018/05/Framework-for-Data-Sharing-in-Practice.pdf>
Управління захистом інформації. Global Protection Cluster (2018 р.)
 Практичні рекомендації щодо того, як здійснювати або оцінювати переваги та ризики певного сценарію обміну даними для колег з гуманітарних та негуманітарних організацій. Мета Концепції - сприяння загальному зниженню ризику обміну або відмови від обміну інформацією шляхом ілюстрації переваг обміну через набір мінімальних вимог з точки зору довіри, концепцій, принципів, методів і процесів.

OCHA Think Brief («Аналітична записка OCHA»): Впровадження відповідальності за дані, що стосуються гуманітарної діяльності
https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18_Data%20Responsibility_Online.pdf

Натаніель А. Реймонд (2016 р.)
 У цій роботі, підготовленій у співавторстві з Signal Program, NYU Gov Lab та Центром інновацій Лейденського університету (Center for Innovation at Leiden University), визначено критичні питання та запропоновано рамки відповідальності за дані, що стосуються гуманітарних операцій.

«Ходять чутки»: Практичний посібник по роботі з чутками.
CDAC Network (2017 р.)
 Визнаючи необхідність роботи з чутками для запобігання загибелі людей і полегшення їх страждань, цей посібник з належної практики містить підходи, практики та інструменти для роботи з чутками. Він призначений для керівників програм і співробітників на місцях, щоб допомагати їм інтегрувати проактивну роботу з чутками у свої програми реагування.
www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7l/

Служба Service Directory
 Service Directory містить інформацію про різні інструменти та сервіси, які допомагають краще комунікувати з громадою. Існує цілий ряд ресурсів, які відповідають різноманітним потребам, від управління SMS-повідомленнями в режимі онлайн для збору даних до управління інформацією після катастрофи.
<http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/service-directory/>



Чаміла, молода мати, проходить через залишки свого будинку, зруйнованого повінню 2017 року в Ратнапурі, Шрі-Ланка. Живучи в тимчасовому притулку зі своїм сином, Чаміла була однією з багатьох жінок з обмеженим доступом до медичних послуг, в тому числі до послуг з планування сім'ї. Клініка репродуктивного здоров'я, яку отримую підтримку від UNFPA, дозволила їй отримати доступ до інформації та послуг з планування сім'ї та питань, пов'язаних із сексуальним та репродуктивним здоров'ям

Направлення постраждалих до відповідних фахівців: як зворотній зв'язок від громади передається з метою вжиття заходів³⁹

Якими б не були канали зворотного зв'язку, механізм зворотного зв'язку буде настільки ефективним, наскільки ефективним буде направлення постраждалих до відповідних фахівців, що лежить в його основі. Деякі питання можуть бути розглянуті негайно особою, яка отримала зворотній зв'язок або скаргу, тоді як інші мають бути передані відповідній особі чи команді та розглядатися з довірою.

Розгляд питання з персоналом на місцях, без його передачі на наступний рівень, може призвести до порушення відносин з громадою. Зворотний зв'язок, який є основою для прийняття рішення, але не доводиться до відома громади, може призвести до втрати довіри до системи, і люди можуть припинити нею користуватися.

Щоб зробити це правильно, необхідна потужна координація. Термінові та делікатні випадки повинні розглядатися відповідним чином. Робота над колективним механізмом може бути складнішою, оскільки до неї залучається більше суб'єктів діяльності, які є підзвітними. Більш детальну інформацію див. на сторінці 38.

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ

- Працюючи з учасниками, які здійснюють заходи реагування, секторами та органами, що приймають рішення (наприклад, НСТ), запроваджуйте процедури, які роз'яснюють, як працює механізм перенаправлення. Якщо існує декілька механізмів, необхідно з'ясувати, як вони взаємодіють, доповнюють один одного або можуть бути адаптовані, щоб стати частиною спільного механізму. Узгодьте ролі, обов'язки та підзвітність партнерів. Вам потрібно буде співпрацювати з Кластером з питань захисту (Protection Cluster), Робочою підгрупою з питань гендерного насильства (Gender Based Violence Sub-Working Group) або еквівалентними структурами.
- Визначте, як механізм перенаправлення впливатиме на дії, адаптивне програмування та політику.
- Забезпечте захист даних (див. вставку «Мінімальні заходи» на сторінці 34 та «Основні джерела» на сторінці 36).
- Переконайтеся, що механізм перенаправлення замикає цикл (див. «Основні джерела» на сторінці 44).

Отримання та розгляд скарг

Розгляд скарг через національну платформу або спільну службу не замінює обов'язки та діяльність окремих відомств, але має сприяти реалізації загальносистемного підходу.

Механізми розгляду скарг повинні відповідати поставленим цілям, але вони рідко відповідають цим цілям. У ході дослідження, спільно проведеного в шести країнах Організацією економічного співробітництва та розвитку (OECD) та Ground Truth Solutions, було виявлено, що багато людей не знають, як подавати скарги щодо надання допомоги, зловживання чи інших питань. На Гаїті лише чверть людей сказали, що знають, як подавати скарги. Найвищий показник в Уганді, де дві третини знають, як це зробити.⁴⁰ На запитання, чи вірять вони, що отримають відповідь, якщо подадуть скаргу, більшість висловили сумніви.

Майте на увазі:

- Дані показують, що гарячі лінії ніколи не були найкращим каналом для подання скарг. Люди надають перевагу особистим розмовам, бажано віч-на-віч, із суб'єктами діяльності, не пов'язаними безпосередньо з реалізацією програм.
- Довіра відіграє значну роль, сприяючи використанню механізмів подання скарг. Довіра будується і підтримується через постійний діалог з постраждалими громадами. Коли населення відчуває себе достатньо захищеним, воно починає подавати скарги та висловлювати занепокоєння.
- Учасники, які здійснюють заходи реагування, повинні продемонструвати, що скарги будуть прийняті серйозно, будуть розглянуті та призведуть до змін. При надходженні скарг необхідно створити ефективні системи перенаправлення, які б забезпечували швидке та належне вирішення проблемних питань.
- Більшість механізмів розгляду скарг передбачають, що люди подають скарги до тієї самої організації, співробітники якої, можливо, порушили їхні права, завдали їм шкоди або розчарували їх. Це викликає питання про те, як можуть розглядатися скарги, і призводить до активації безлічі механізмів, що може викликати плутанину або бездіяльність (якщо використовується неправильний механізм і, таким чином, не вживається жодних заходів). Це робить перехід до колективного підходу ще більш важливим.
- Механізми зворотного зв'язку, за допомогою яких залучення громади дозволяє збирати, аналізувати та пов'язувати відгуки з індивідуальними та колективними заходами реагування, повинні включати безпечні способи подання скарг — більше інформації про те, як це можна зробити,

можна знайти в документах CAFOD та CHS Alliance у розділі «Основні джерела» на сторінці 44. Це гарантує, що скарги будуть розглядатися та вживатимуться відповідні заходи.

- Механізми розгляду скарг мають бути підкріплені інформаційно-роз'яснювальною роботою щодо прав та обов'язків громади та розвиватися на рівні громади. MOM надають декілька прикладів механізмів розгляду скарг на рівні громади (CBSCM).
- **Замкніть цикл:** зворотній зв'язок має бути наданий громаді або скаржнику для інформування про те, які заходи були вжиті.

Захист від сексуальної експлуатації та насильства

Одним з найтяжчих порушень основних прав людини є сексуальна експлуатація та сексуальне насильство. Установи мають кодекси поведінки персоналу, що не підлягають обговоренню, навчання, процедури розгляду скарг та суворі заходи покарання для персоналу, який порушує кодекс. Але це лише половина роботи.

Що робити, якщо члени громади не подають скарги через відсутність відповідного способу зробити це? Що робити, якщо вони не розуміють своїх прав і помилково вважають, що допомога є умовною? Що робити, якщо питання щодо сексуальної експлуатації та насильства ніколи не піднімається як кадрове питання, тому що воно здійснюється посередниками або керівниками громад, і відомства ніколи не знають про це?

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ

- Вкрай важливо, щоб будь-який підхід до комунікації та залучення громади включав:
- **Взаємодію з громадами щодо їхніх прав.**
 - **Чітке інформування щодо того, що члени громади можуть зробити у випадку порушення прав,** включаючи надання інформації про відповідні канали для подання делікатних скарг, на основі оцінки комунікаційних уподобань громади, зокрема жінок, дітей, чоловіків, людей з різними типами інвалідності, представників спільноти лесбійок, геїв, бісексуалів та транссексуалів, тощо.
 - **Чіткі, безпечні механізми перенаправлення до фахівців,** які забезпечують проведення належних розслідувань та вжиття відповідних заходів. Необхідно запровадити підзвітний процес розгляду скарг на сексуальну експлуатацію та насильство, а також закриття циклу роботи зі скаржником.
 - **Процес виявлення тенденцій у скаргах** громади на сексуальну експлуатацію та насильство. Тенденції можуть виявити велику кількість скарг з певної сфери, що означає необхідність проведення значних реформ; або ж вони можуть не виявити жодної скарги взагалі, що іноді може означати

РЕЗУЛЬТАТИ СПІВПРАЦІ/ЗВ'ЯЗКІВ МІЖ ПРОЦЕСАМИ ПІДЗВІТНОСТІ ПЕРЕД ПОСТРАЖДАЛИМ НАСЕЛЕННЯМ (AAP) І ЗАХИСТУ ВІД СЕКСУАЛЬНОЇ ЕКСПЛУАТАЦІЇ ТА НАСИЛЬСТВА (PSEA)

ПРОЦЕСИ ПІДЗВІТНОСТІ ПЕРЕД ПОСТРАЖДАЛИМ НАСЕЛЕННЯМ

ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДИ
МЕХАНІЗМ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА РОЗГЛЯДУ СКАРГ
УЧАСТЬ
НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ
АДАПТАЦІЯ І ЗАМИКАННЯ ЦИКЛУ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ
ЗМІЦНЕННЯ ДОВІРИ

ПРОЦЕСИ ЗАХИСТУ ВІД СЕКСУАЛЬНОЇ ЕКСПЛУАТАЦІЇ ТА НАСИЛЬСТВА (PSEA)

АНАЛІЗ РИЗИКІВ
КОДЕКСИ ПОВЕДІНКИ
ДОПОМОГА ОСОБАМ, ЯКІ ВТРАТИЛИ ГОДУВАЛЬНИКА
РОЗСЛІДУВАННЯ
ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ДО ФАХІВЦІВ НА МІЖВІДОМЧОМУ РІВНІ

Ризики сексуальної експлуатації та насильства зрозумілі та зменшені
Механізми зворотного зв'язку та подання скарг користуються довірою та використовуються всіма* (в тому числі для подання делікатних скарг)
Постраждалі люди розуміють, якої поведінки їм слід очікувати від суб'єктів гуманітарної діяльності
Постраждалі особи поінформовані та розуміють характер пакетів допомоги постраждалим від сексуальної експлуатації та насильства

Адаптовано з діаграми, створеної робочою групою Міжвідомчого постійного комітету з питань підзвітності перед постраждалим населенням та захисту від сексуальної експлуатації та насильства (AAP/PSEA).

*Термін «усі» має на меті охоплення всі груп в громаді: жінок, чоловіків, дівчат, хлопців, молодь та осіб похилого віку, а також люди з інвалідністю та конкретні групи меншин без будь-якого такого розрізнення

відсутність розуміння того, що таке сексуальна експлуатація та насильство, або ж невідповідність механізмів подання скарг. Комунікаційний досвід має вирішальне значення для боротьби із сексуальною експлуатацією та насильством під час кризи.

- **Навчання персоналу, волонтерів та інших ключових зацікавлених сторін** для забезпечення розуміння ними, як мінімум, основних принципів

IASC щодо запобігання сексуальній експлуатації та насильству (див. «Основні джерела» на сторінці 44), з подальшим технічним навчанням у разі необхідності.

- **Робота з організаціями, що займаються питаннями захисту від сексуальної експлуатації та насильства,** забезпечення того, щоб зусилля по залученню громад доповнювали та підтримували стратегії захисту.

«Інвестиції в дослідження доступу, джерел, потоків та довіри до руху інформації в будь-якій громаді є життєво важливими для розробки дійсно ефективних комунікаційних стратегій, гарантуючи, що люди будуть вірити, довіряти та діяти на основі отриманої інформації, і, таким чином, в кінцевому підсумку, заощаджуючи час та кошти».

Програмний документ **Internews: Комунікація з громадою «не лише на словах»⁴**

5. Колективний підхід до обміну інформацією для громад

«Наші потреби — це не тільки їжа та вода, ми хочемо знати про наше майбутнє». ⁴¹ Люди повинні мати можливість отримувати інформацію, яка допоможе їм убезпечити себе і свої сім'ї та захистити засоби до існування. Вони повинні знати свої права, на яку допомогу вони мають право і як її отримати. У гуманітарних служб виникає дедалі більше механізмів для обміну інформацією, але вони часто запізняються з реагуванням і не є скоординованими, що призводить до появи заплутаної або суперечливої інформації.

Вважається, що на Філіппінах у 2013 році непорозуміння термінів «штормовий приплив» і «тайфун», які використовувалися в повідомленнях раннього попередження про супертайфун «Хайян» («Йоланда»), призвело до загибелі багатьох людей. ⁴² Якби було використано слово «цунамі», люди, ймовірно, вжили б відповідних заходів, оскільки вони брали участь у навчаннях з протидії цунамі і розуміли, що попередження про цунамі вимагає евакуації. ⁴³

Організації, що здійснюють заходи реагування, повинні запровадити відповідні, систематичні та скоординовані механізми для забезпечення того, щоб люди мали доступ до інформації, необхідної для прийняття рішень щодо їхньої безпеки та добробуту, а також знали свої права та права на отримання допомоги.

Ця інформація повинна надаватися відповідними мовами та у відповідних форматах, ґрунтуватися на надійних джерелах інформації та поширюватися через бажані канали, які можуть відрізнитися залежно від класифікації цільової аудиторії, що робить змішану методологію найкращим підходом до вирішення проблеми.

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ

Забезпечення готовності

- Попередньо затверджені ключові повідомлення щодо гуманітарних принципів та інших тематичних напрямків
- Розуміння відповідних каналів та ймовірних інформаційних потреб
- Співпраця з місцевими органами влади для забезпечення наявності та можливості розширення систем поширення масової інформації

Інформація:

- Прогнози погоди
- Процедури евакуації
- Засоби раннього оповіщення
- Повідомлення громадських служб
- Новини про порятунок життя

Будьте готові: Не слід недооцінювати вибір відповідних каналів. Після землетрусу в Непалі у 2015 році інформація, якою ділилися організації,

що здійснювали заходи реагування, здебільшого відповідала тому, що люди хотіли знати, але існувала невідповідність між каналами та джерелами інформації, яким надавали перевагу місцеві жителі, і тими, що використовувалися гуманітарними організаціями, які надавали допомогу.

Люди надавали перевагу спілкуванню віч-на-віч, але багато гуманітарних організацій зупиняли свій вибір на радіомовленні, припускаючи, що воно дозволяє відносно дешево охопити велику кількість людей.

Розробка інформаційного контенту

Відповідні, систематичні та скоординовані механізми повинні забезпечити, щоб люди, які постраждали від кризи, мали доступ до інформації, необхідної для прийняття рішень щодо своєї безпеки та добробуту, а також знали свої права, на яку допомогу вони мають право та як її отримати. Це має здійснюватися правильними мовами і в правильних форматах, ґрунтуватися на надійних джерелах інформації і поширюватися через бажані канали, які можуть варіюватися залежно від розподілу цільової аудиторії.

Відразу після катастрофи інформаційні потреби, ймовірно, будуть зосереджені на тому, що сталося, як знайти зниклих безвісти близьких, як зв'язатися з сім'єю і друзями, як залишатися в безпеці, яка допомога доступна і як до неї отримати доступ. З часом потреби будуть змінюватися і ставати більш складними.

Інформація має бути чіткою, лаконічною та простою. Якщо люди зазнали травм, їм важко сприймати складну інформацію. Дотримуйтесь використання кількох ключових повідомлень, щоб сприяти запам'ятовуванню та зрозумілості інформації.

Інформація повинна бути викладена простою місцевою мовою без використання жаргонів. Інформація повинна заохочувати та висвітлювати переваги позитивних заходів. Інформація повинна містити засоби для взаємодії, щоб люди могли ставити запитання та надавати зворотній зв'язок, і щоб суб'єкти, що здійснюють заходи реагування, знали, як змінюються інформаційні потреби.

Критерії ефективного обміну інформацією

- Отримуйте інформацію від громад щодо того, яка інформація необхідна і як вона має бути надана.
- Завжди надавайте людям можливість звертатися за роз'ясненнями та ставити запитання, розглядати проблеми чи скарги. Надання інформації має бути циклічним діалогом «звернення — відповідь».

Інформаційний контент та ключові повідомлення матимуть найбільший вплив, якщо інформація буде актуальною, корисною та дієвою, а також якщо люди:

Жінка відвідує заняття з вишивання в місті Татта, Пакистан

«Поганий обмін інформацією між гуманітарними працівниками та біженцями є справжньою проблемою. Ми повинні інвестувати в стратегії, які можуть допомогти біженцям приймати власні рішення і брати участь у забезпеченні власного виживання».

Боб Кітчен, Директор з питань надзвичайних ситуацій Міжнародного комітету у справах біженців (IRC), розповів про операцію Міжнародного комітету у справах біженців (IRC) з надання допомоги Сирії та всім чотирьом прилеглим до неї країнам.¹

- заохочуються обговорювати інформацію та ставити запитання;
- розуміють, яку користь вони, їхні сім'ї та громади отримають, діючи відповідно до неї;
- відчують, що мова, підхід та дії сумісні з їхньою культурою та звичаями;
- знають джерело інформації і довіряють йому;
- отримують неодноразові та послідовні повідомлення з різних джерел.

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ

- Визначте, який інформаційний контент має бути розроблений та розповсюджений. Ознайомтеся з даними оцінки потреб, уроками, винесеними з аналогічних заходів реагування та консультацій з громадою.
- Перевіряйте, чи існує попередньо розміщена життєво важлива інформація, що дозволяє рятувати життя. Вона могла бути підготовлена Національним органом з питань надзвичайних ситуацій, Міністерством охорони здоров'я або кластерами.
- Можна скористатися **бібліотекою повідомлень**. Це база даних критично важливих повідомлень з можливістю пошуку для швидкого розповсюдження в надзвичайних ситуаціях. Повідомлення повинні бути контекстуалізовані, перекладені та адаптовані до каналу, через який вони поширюються, та/або попередньо протестовані на вибірці цільової аудиторії.
- Переконайтеся, що інформація є **корисною, актуальною та дієвою**, що дозволяє людям діяти («новини, які можна використовувати»). Вона повинна змінюватися з часом, оскільки контекст і потреби змінюються.
- Переконайтеся, що мова, підхід та дії **сумісні з культурою та звичаями людей**. Використовуйте запитання для профілювання громади, щоб скласти чітке уявлення про те, кого ви намагаєтесь залучити, і визначити, як це зробити найкращим чином (див. «Основні джерела» на сторінці 44).
- Залучайте цільову аудиторію до розробки та реалізації заходів. **Тест на розуміння** за рідною мовою, рівнем освіти, статтю та віком. Це може

допомогти визначити найкращу комбінацію формату, зображень та мови для використання. Текст сам по собі має обмежену цінність. Може допомогти, якщо додавати малюнки або використовувати радіоповідомлення, гучномовні оголошення, відео та особисту комунікацію.⁴⁴

- Обмінюйтеся інформацією на інтерактивній **двосторонній основі**. Використовуйте різні канали, щоб охопити різні групи в громаді та підкріпити інформацію.
- Забезпечте цикл **прослуховування та бесід** для виявлення чуток, оцінки ризику та вжиття заходів. Щоб **перевірити чутки**, визначте джерела достовірної інформації, знайдіть факти та здійсніть їх аналіз методом триангуляції. Щоб виправити дезінформацію, поширену чутками, потрібно створити новий переконливий наратив.
- Працюйте з секторами/кластерами/національними платформами над розробкою узгодженої інформації, щоб **уникнути плутанини або шкоди через використання термінології, що відрізняється**. Отримуйте конкретну підтримку від технічних експертів з таких делікатних питань, як недопущення примусового повернення, захист, гендерні питання, таргетування.
- Подумайте про свою аудиторію — що її мотивуватиме? Який рівень їхньої обізнаності в цьому питанні? Як будуть сприйматися різні мови в різних сферах?
- **Іноді вам доведеться обмежувати інформацію**, оскільки не вся інформація призначена для всіх. Оцінюйте всю інформацію на предмет відповідності та ризиків. Оприлюднення інформації про зарплату персоналу або інформації про розподіл готівки може поставити людей під загрозу нападів.
- Подумайте про своєчасність. Існують відповідні формати для більш складної інформації, такі як радіоієси або громадські театри, однак, на їх розробку може знадобитися час, і вони можуть бути більш актуальними через тижні і місяці після катастрофи, а не відразу, якщо тільки вони не будуть заздалегідь підготовлені.

ПРІОРИТЕТНА ІНФОРМАЦІЯ, ЯКОЮ НЕОБХІДНО ОБМІНЮВАТИСЯ ДЛЯ ЕФЕКТИВНОГО ПРОГРАМУВАННЯ

Програмна інформація

1. Хто має право на отримання підтримки
2. Що очікувати, коли очікувати та від кого
3. Плани щодо розповсюдження
4. Причини будь-яких змін у плані
5. Вимоги щодо безпечного поводження та використання предметів, які розповсюджуються

Повідомлення про підзвітність

1. Допомога є безоплатною і ґрунтується на потребах. Якщо вас попросять зробити щось, що викликає у вас дискомфорт під час отримання допомоги, ви можете поскаржитися [додайте процедуру подання скарг організації тут].
2. Ви маєте право подавати скарги та надавати відгуки

3. Ви маєте право бути поінформованим
4. Ви маєте право на поважне ставлення
5. Інформація про право на запобігання сексуальній експлуатації та сексуальному насильству

«Новини, які ви можете використовувати» та зв'язок

1. Інформація про здоров'я та безпеку громади
2. Державні послуги та нормативно-правові акти
3. Процеси розшуку сімей
4. Способи зв'язку з близькими та постачальниками послуг, особливо коли робота систем була порушена
5. Відстеження чуток та керування ними

Поради щодо розробки оперативної інформації, яка рятує життя

Визначте, в чому полягає **небезпека** — що може спричинити шкоду або страждання? Яку **дію або поведінку** ви бажаєте заохочувати? Що **мотивує** людей до таких дій або до іншої поведінки? Які **ключові повідомлення** вам потрібно донести до громади в результаті? Визначте пріоритетність загроз, які становлять найбільший ризик для громади.

Після того, як ви визначили ключові повідомлення, розробіть інформаційний контент, який підходить для форматів, які ви плануєте використовувати, таких як бюлетень, соціальна реклама, театральна постановка, дебати або запитання-відповіді з експертами з даного питання. Попередньо перевірте повідомлення, щоб уникнути непорозуміння, які можуть мати руйнівні наслідки.



Ключові повідомлення від Всесвітньої організації охорони здоров'я та Міністерства охорони здоров'я

- Чума — серйозна хвороба, яка може вражати людей у міському та сільському середовищі, заможні та малозабезпечені сім'ї, громадян та лідерів громад, дітей та дорослих.
- Легенева чума прогресує дуже швидко і хвора людина, яка не отримає лікування протягом 48 годин, може померти.
- Лікування від чуми є **БЕЗКОШТОВНИМ** і **ДОСТУПНИМ** у медичних центрах. Правильне призначення лікування повинно контролюватися медичними працівниками.
- Лікування є ефективним, якщо його розпочати одразу після появи перших симптомів. При появі перших симптомів слід негайно звернутися до найближчого центру первинної медико-санітарної допомоги для отримання медичної допомоги.
- Для того, щоб захистити свою сім'ю від інфікування, хворі люди повинні знаходитися під наглядом медичних працівників у центрі первинної медико-санітарної допомоги.

Це добірка повідомлень для заохочення раннього звернення за медичною допомогою, розроблена Всесвітньою організацією охорони здоров'я та Міністерством охорони здоров'я Мадагаскару. Також були розроблені повідомлення щодо розпізнавання ознак та симптомів, розуміння шляхів передачі та заходів профілактики, місцезнаходження медичних центрів, які займаються лікуванням захворювання, серед інших аспектів. Також була надана інформація про безкоштовну урядову «гарячу лінію» для отримання інформації та поставлення запитань.

Ключова інформація була використана для підготовки низки комунікаційних матеріалів, в основному малагасійською мовою, і широко розповсюджена, наприклад, в соціальній рекламі, ток-шоу, соціальних мережах, через медичних працівників у громадах.

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Замкнення циклу — ефективний зворотній зв'язок в гуманітарних контекстах. Посібник для практиків.
<http://bit.ly/2EJhEUQ>

Боніно Ф., спільно з Жаном І. та Ноксом Кларком П. для ALNAP/ODI (2014 р.)
 Посібник для людей, які розробляють або впроваджують механізми зворотного зв'язку в гуманітарних програмах і мають справу з широким спектром неделікатних питань (зворотний зв'язок) на додаток до делікатних (скарги).

Захист від сексуальної експлуатації та насильства (PSEA): 6 основних принципів IASC щодо захисту від сексуальної експлуатації та насильства
<http://bit.ly/2BhkMgz>

Організація Translators without Borders та робоча група Міжвідомчого постійного комітету з питань підзвітності перед постраждалим населенням та захисту від сексуальної експлуатації та насильства
 Запобігання сексуальній експлуатації та насильству в гуманітарному секторі починається з розуміння основних принципів. Робоча група Міжвідомчого постійного комітету з питань підзвітності перед постраждалим населенням та захисту від сексуальної експлуатації та насильства та організація Translators without Borders (TWB) розробили англійську версію шести принципів і працюють над її перекладом на 100 мов.

Посібник з розширеної комплексної перевірки — захист зовнішніх партнерів
<https://www.ukaidirect.org/safeguarding/>

Департамент міжнародного розвитку, департамент покращення виконання програм (2018 р.)
 У цьому посібнику детально описано нові стандарти, оголошені DFID у березні 2018 року, та те, як вони будуть використовуватися в рамках розширеної комплексної перевірки для оцінки здатності організації захищати від сексуальної експлуатації, насильства та домагань дітей, молодь та вразливих дорослих осіб, з якими вони працюють, а також власних співробітників та волонтерів.

Особливості різних каналів комунікації
<http://bit.ly/2RDhiWr>

infoasaid (2013 р.)
 Опис різних каналів комунікації, їх охоплення та доступність, тип інформації, яка підходить для поширення у такий спосіб, рівень інтерактивності з аудиторією та вартість. Канали варіюються від засобів масової інформації, таких як телебачення, радіо та друковані видання, до більш традиційних методів, таких як театр або музика.

Контрольний список для оцінки технічних можливостей організації радіомовлення
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-wwwwyp/>

Оцінка мобільного середовища
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-auoqe/>

Контрольний список для оцінки технічних можливостей організації телевізійного мовлення
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-oozvu/>

All infoasaid (2013 р.)
 Ці контрольні списки допоможуть вам вирішити, чи є радіо, SMS, мобільний зв'язок і телебачення відповідними каналами комунікації з населенням, яке постраждало від кризи.

Контрольний список забезпечення готовності та реагування на надзвичайні ситуації для комунікації
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-aqzwr/>

infoasaid (2013 р.)
 Контрольний список, який допоможе вам краще підготуватися як до надзвичайної ситуації, так і до подолання її наслідків.

Комунікаційний набір інструментів: Практичні рекомендації для керівників програм щодо покращення комунікації з учасниками та членами громад
<https://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/communication-toolbox.pdf>

Організація Catholic Relief Services (2013 р.)
 Практичний посібник для керівників програм, які хочуть більш ефективно комунікувати з учасниками програми та членами громади.

Бібліотека повідомлень (Message Library)
 База даних повідомлень з можливістю пошуку, розроблена спільно з кластерами ООН для тих, хто хоче швидко поширювати критично важливу інформацію серед постраждалого населення в надзвичайних ситуаціях.
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/message-library/>

Запитання для профілювання громади (Community Profiling Questions)
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-induz/>

infoasaid (2012 р.)
 Інструмент для розробки профілів громад, що ілюструють соціально-економічні характеристики, спосіб життя та звички споживання медіа, щоб інформувати про них при розробці інформації та повідомлень.

стратегічне планування заходів реагування УКГВ ООН: Огляд
<http://bit.ly/2HgkNhl>

Посібник для співробітників CAFOD, які супроводжують партнерські організації у реалізації СММ в рамках міжнародної програмної діяльності, CAFOD (2010 р.)
<http://bit.ly/2FGVmU1>

Короткий посібник з впровадження заходів PSEA, CHS Alliance (2017)
<http://bit.ly/2Fzpa5J>

«У нас зараз немає радіоприймача. Кілька місяців тому його було пошкоджено. Є й інші, які також не мають радіоприймачів. [...] Я думаю, що впродовж цих місяців було б краще, якби проводилися щотижневі зустрічі для надання інформації та інформування офіційних осіб про те, що нам потрібно і що нас турбує».

Кумарі Б. К. з Комітету з розвитку села Фулпінгкот, Сіндхупалчовк, Непал⁵

Жінки з мусульманської громади міста Бамбарі, Центральноафриканська Республіка, слухають радіо Radio Lego Ti la Ouaka («Голос Уака»). Радіо у громаді було запущено в лютому 2015 року і транслює повідомлення про соціальну згуртованість, гуманітарні оголошення, повідомлення для громади та музику.

ОСНА ДЖЕММА КОРТЕС

Робота з мовами, діалектами, культурою та звичаями

Часто зусилля з комунікації та залучення громад зазнають невдачі через те, що працівники гуманітарних організацій та постраждалі люди не розмовляють однією мовою. У дослідженні, присвяченому реагуванню на проблеми біженців рохінджа у 2017 році, 62 % людей повідомили, що не змогли знайти спільної мови з постачальниками гуманітарної допомоги.⁴⁵

Представники організацій, що здійснюють заходи реагування, часто спілкуються міжнародними, офіційними мовами або мовами більшості населення, але використовують письмовий та усний переклад національним персоналом, волонтерами або членами громади, зовнішній переклад або збір інформації вічна-віч. Це ризиковано. Інформація може втратитися під час перекладу. Конфіденційність може бути втрачена, напруженість у суспільстві може посилитися, повідомлення можуть бути викривлені динамікою влади, а фактори вразливості можуть посилитися. Цілі верстви населення можуть залишитися непочутими. Усні перекладачі можуть страждати від погіршення психічного здоров'я після того, з чим вони стикаються, якщо їм не надаватиметься належна підтримка.

Існують різні фактори, які ускладнюють роботу з мовою, включаючи багатонаціональні команди з реагування та управління, своєчасність реагування та відсутність інформації про мови, якими розмовляють

люди. Організації все частіше співпрацюють з експертами (такими як організація Translators without Borders), але це питання потребує більшої уваги при забезпеченні готовності та реагуванні. Такі організації, як Handicap International, надають підтримку у спілкуванні через людей з обмеженими комунікативними можливостями.

Спілкування з людьми правильною мовою⁴⁶ покращує залучення, діалог, оцінку потреб, інклюзивність, підзвітність та допомагає краще ідентифікувати групи меншин та маргіналізовані групи.

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ

- Окресліть, яким чином робота з **забезпечення готовності** буде інтегрувати місцеву мову та культурну інтерпретацію.
- Включіть питання про мову в оцінку потреб для **збору інформації про мови, якими розмовляють, розуміють і читають постраждалі від катастроф**.⁴⁹ Це допоможе виявити, де є потреба у цілеспрямованих зусиллях. Зробіть мовні дані доступними для організації за допомогою мап.
- Під час комунікації з громадами **розмовляйте рідною мовою людей**. Працюйте з професійними усними та письмовими перекладачами для забезпечення точності перекладу (див. «Основні джерела» на зворотному боці).
- **Перевіряйте розуміння** інформації за рідною мовою, статтю та віком для визначення найкращих

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ПРИКЛАДІВ

Розуміння культури та звичаїв та робота з ними

Визначальною особливістю спалаху лихоманки Ебола в Західній Африці у 2014 році, яка забрала понад 11 000 життів, було те, що багато людей, наляканих і підозрілих, чинили опір іноземним і національним працівникам гуманітарних організацій або відмовлялися передавати тіла для безпечного поховання. Цілі громади відмовлялися медичним бригадам, а в деяких випадках нападали на тих, хто намагався допомогти.

Лікувально-профілактичні заходи не були розроблені з антропологічної точки зору, з урахуванням розуміння культурного, історичного та політичного контексту. Після помилок, допущених на початку виконання заходів реагування, медичні бригади змінили свій підхід, спілкуючись через місцевих мобілізованих осіб, які володіли потрібними мовними навичками, проводячи просвітницьку роботу серед населення з метою зменшення стигматизації, працюючи з тими, хто вижив, і змінюючи практику поховання з метою поваги до традицій і вірувань.

На ранніх етапах обмін інформацією здійснювався англійською та французькою мовами, хоча населення Ліберії, Сьєрра-Леоне та Гвінеї розмовляє більш ніж 90 мовами. Брак інформації для неписьменної аудиторії і

тих, хто розмовляє місцевими мовами, на початковому етапі призвів до того, що значна частина населення залишилася невіданні під загрозою смерті. Після помилок, допущених на початку виконання заходів реагування, медичні бригади змінили свій підхід, спілкуючись через місцевих мобілізованих осіб, які володіли потрібними мовними навичками, проводячи просвітницьку роботу серед населення з метою зменшення стигматизації, працюючи з тими, хто вижив, і змінюючи практику поховання, щоб віддати повагу традиціям і віруванням.⁴⁷

«Безпрецедентна епідемія лихоманки Ебола в Західній Африці — це не просто криза в галузі охорони здоров'я. Це ще й інформаційна криза. Вона показала не лише провали у місцевому та міжнародному реагуванні на смертоносну епідемію, але й неефективність використання вертикалі оповіщення «згори донизу» для охоплення громад, які існують переважно в умовах інформаційної ізоляції. Розробляючи стратегії реагування на цю катастрофу і подібні до неї катастрофи, необхідно приділяти більше уваги розумінню того, як доносити до населення, яке опинилося в кризовій ситуації, достовірну інформацію, що заслуговує на довіру».

Енн Беннетт, *Boston Globe*⁴⁸

засобів комунікації з тією чи іншою цільовою групою. Пам'ятайте, що слова можуть мати різне значення в різних місцях, а також можуть з'являтися нові значення. Важливо розуміти, що означають слова та фрази в місцевому контексті.

- Не використовуйте різні переклади одного і того ж терміну в різних секторах. **Розробіть глосарій багатомовної, узгодженої термінології** для письмових перекладачів, усних перекладачів та персоналу на місцях при перекладі технічних термінів. Часто дослівний переклад не працює (див. «Основні джерела» нижче). Працюйте з носіями мови, щоб знаходити точні та корисні для цільової аудиторії переклади та перевіряти їх.



ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Польовий посібник з усного перекладу та культурного посередництва в гуманітарних цілях
<https://translatorswithoutborders.org/field-guide-humanitarian-interpreting-cultural-mediation/>

Організація Translators without Borders (2017 р.)
 Усні перекладачі та культурні посередники відіграють ключову роль, для тих, хто постраждав від катастрофи, у забезпеченні можливості отримувати та обмінюватися інформацією рідною мовою. Цей посібник допоможе гуманітарним керівникам на місцях, усним перекладачам та культурним посередникам у їхній повсякденній взаємодії та виконанні своїх обов'язків. Розроблений у партнерстві з організацією Save the Children.

Робота з письмовим або усним перекладачем.
 З джерела: «Розробка колективного підходу для залучення людей, які постраждали від кризи, до гуманітарної роботи». Посібник з питань залучення до діяльності
<http://bit.ly/2SMDZV1>

ALNAP & Groupe URD (2009 р.)
 Розділ III.2 (стор. 88–93) містить рекомендації щодо вибору усного або письмового перекладача та роботи з ним, а також поради щодо прислуховування та врахування того, що сказано.

Дошка комунікаційних зв'язків: внутрішньо переміщені особи на північному сході Нігерії
<http://bit.ly/2SYV6n5>

Матриця відстеження переміщення населення (DTM) від організації Translators without Borders та Міжнародної організації з міграції (ІОМ) (2018 р.)
 Ця дошка є прикладом відображення мовних даних, зібраних від ключових надавачів інформації на конкретних місцях, щоб допомогти організаціям приймати обґрунтовані рішення для більш ефективної комунікації з постраждалими від кризи населенням та надання йому підтримки.

Мовний профіль п'яти місць проживання ВПО в Майдугурі на північному сході Нігерії
<https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Language-profile-of-five-IDP-sites-in-Maiduguri.pdf>

- **Забезпечити підготовку осіб, що володіють двома мовами, для того, щоб вони могли стати письмовими або усними перекладачами** у разі відсутності професіоналів, особливо для мов меншин, а також для представників організацій, що здійснюють заходи реагування і працюють з багатьма мовами.

- **Створіть систему взаємної підтримки та охорони психічного здоров'я для усних та письмових перекладачів, щоб допомогти їм впоратися з тими труднощами, з якими вони стикаються під час своєї роботи.**

Організація Translators without Borders (2017 р.)
 Приклад дослідження взаєморозуміння між внутрішньо переміщеними особами (ВПО) та приймаючими громадами на різних ділянках в районі Майдугурі, штат Борно, Нігерія.

Глосарій для Північно-Східної Нігерії
<http://www.translatorswithoutborders.org/twb-glossary-north-east-nigeria>

Глосарій для Бангладеш
<http://www.translatorswithoutborders.org/twb-glossary-bangladesh>

Both Translators without Borders (2017 р.)
 Глосарії для працівників та усних перекладачів на місцях, які працюють в рамках гуманітарного реагування в Нігерії англійською, хауса та канурі, а також англійською, бангла, читтагонською, рохінджа та бірманською мовами для тих, хто працює в рамках гуманітарного реагування на проблеми рохінджа в Бангладеш. Термінологія включає захист, житло, землю і її захист, а також психічне здоров'я і психосоціальну підтримку.

Модуль 09 — чому мова має значення. Технічне навчання з питань комунікації та участі громади у гуманітарному реагуванні
 У цьому модулі учасники дізнаються про важливість мови у забезпеченні гуманітарної готовності та реагування. Замовте навчання в CDAC Network або завантажте навчальні матеріали.
<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

Комунікація з громадою впродовж перших шести тижнів надзвичайної ситуації.
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141024163109-713v8>

Керівні принципи IASC щодо забезпечення готовності до реагування на надзвичайні ситуації.
<https://interagencystandingcommittee.org/reference-group-risk-early-warning-and-preparedness/documents/iasc-emergency-response-preparedness>

«Наші співробітники, як правило, розмовляють мовою хауса, а не канурі чи шува. Це означає, що ми можемо спілкуватися з приймаючими громадами, але не з ВПО».

Працівник НУО, Майдугурі, Нігерія⁶

6. Робота зі ЗМІ

Засоби масової інформації, такі як місцеві та національні радіо- і телекомпанії, газети, кінотеатри, рекламодавці та оператори мобільного зв'язку, відіграють вирішальну роль у наданні допомоги населенню в кризових ситуаціях. Вони можуть:

- дуже швидко охоплювати тисячі, якщо не мільйони людей;
- охоплювати фізично важкодоступні райони, надавати життєво важливу інформацію та інформацію, що зберігає життя, щоб люди мали змогу допомагати собі самотужки;
- відновити спокій, вселити надію і дати людям простір для самовираження, поділитися рішеннями нових проблем і поставити запитання;
- забезпечити двосторонній зв'язок між працівниками гуманітарних організацій та постраждалими громадами, наприклад, за допомогою прямих ефірів, інтерв'ю, мобільного зв'язку або через онлайн-платформи;
- кваліфіковано розробляти, тестувати і транслювати контент у різних форматах, щоб забезпечити актуальність, зрозумілість і дієвість інформації, використовуючи різні формати; і

- допомагати контролювати діяльність постачальників гуманітарної допомоги.

Іноді організації з гуманітарного реагування купують ефірний час для трансляції радіопередач про здоров'я або розсилки SMS-повідомлень раннього попередження, але їм може не вистачати досвіду для розробки контенту, що зацікавлює та є дієвим. Медіа-компаніям може не вистачати досвіду для створення відповідного гуманітарного контенту. Колективний підхід до гуманітарного мовлення може забезпечити швидке та масштабне донесення інформації до людей. Налагодження партнерства, визначення дій та співпраця у проведенні моделювання заходів забезпечення готовності допоможе забезпечити успішне реагування на надзвичайну ситуацію.

ЗМІ ТА ГУМАНІТАРНІ ОРГАНІЗАЦІЇ З РЕАГУВАННЯ НА НАДЗВИЧАЙНІ СИТУАЦІЇ: ТОЧКА ЗОРУ INTERNEWS

Коли донорські та гуманітарні організації залучають місцеві ЗМІ до своїх заходів реагування, вони розбудовують локальний потенціал, посилюють локальну підзвітність та зменшують напруженість у відносинах між гуманітарними організаціями та населенням, якому вони намагаються допомагати.

Місцеві ЗМІ, як правило, мають добре налагоджені, позитивні довірчі відносини зі своєю аудиторією та громадами, які схильні вважати їх незалежними від гуманітарного реагування, а отже, каналом, через який вони можуть вільно висловлюватися з приводу делікатних питань, таких як корупція.

Місцеві ЗМІ можуть виступати противагою інформаційним каналам, які можуть сприйматися громадою як такі, що відображають соціальну ієрархію та пов'язаний з нею

дисбаланс у розподілі владних повноважень. Розвиток потенціалу місцевих ЗМІ так само важливий, як і розвиток потенціалу будь-якої іншої частини громади під час реагування на кризові ситуації (наприклад, працівників охорони здоров'я, органів місцевого самоврядування або організацій громадянського суспільства); можливо, навіть більш важливий, зважаючи на міжгалузевий характер і широке охоплення суспільства інформацією, яку можуть надавати ЗМІ. Такі інвестиції підвищують здатність місцевих журналістів та ЗМІ відігравати вирішальну роль під час катастрофи, що є життєво важливим для переходу до процесів відновлення.

Адаптовано з дозволу Internews (2017 р.)
 Комунікація з громадами: «не лише на словах».
<https://www.internews.org/resource/communication-communities-walking-talk>



Молоді люди вчаться збирати мобільні телефони в рамках програми професійно-технічної підготовки за підтримки ЮНІСЕФ — Босасо, Пунтленд, червень 2013 року

ООН В СОМАЛІ/Ф. ХУЕС

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ПРИКЛАДІВ



Радіо Radyo Abante

Після тайфуну «Хайян» на Філіппінах, радіомовлення використовувалося для надання критично важливої інформації та підтримки, а також як канал зв'язку між громадами, місцевими та міжнародними гуманітарними організаціями та урядом. Радіостанція Radyo Abante («Рухайся вперед») вийшла в ефір лише через шість днів після тайфуну, де працювали досвідчені місцеві журналісти і продюсери, які раніше працювали в комерційних ЗМІ, що були зруйновані.

За спільного фінансування World Vision International, Misereor та UNFPA з метою покращення доступу до послуг та знань про заходи з надання допомоги, PECOJON, First Response Radio та Internews надали радіообладнання та провели тренінги з гуманітарного мовлення.

Радіостанція надавала новини, розваги та психосоціальну підтримку через такі сесії, як караоке або комедії,⁵⁰ а також «Година підзвітності», коли слухачі дзвонили і ставили запитання гуманітарним організаціям або

представникам уряду. Радіостанція Radyo Abante була одним з основних джерел інформації для постраждалих громад, особливо для тих, хто жив у спальних бараках, і, як правило, слухав радіо в групах.

Відносини між місцевими ЗМІ, урядом та гуманітарними організаціями потребували певного часу для налагодження, що посилювало необхідність співпраці на етапі забезпечення готовності, але в кінцевому підсумку це надало неоціненну послугу.

40 964 SMS-повідомлень, отриманих за сім місяців від 230 000 слухачів, свідчать про те, наскільки інтерактивною була радіостанція. Журналісти радіостанції пояснили: «Що дуже цікаво, так це те, що люди почали приносити нам їжу та подарунки на знак подяки. Ми відчуваємо, що вони цінують це, судячи з того, що вони говорять, і з подарунків, які вони приносять».⁵¹

ДЕСЯТЬ КРОКІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТОВНОСТІ ДО РОБОТИ ЗІ ЗМІ В УМОВАХ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ (ЗА МАТЕРІАЛАМИ BBC MEDIA ACTION)⁵¹

1. **Призначити одного з працівників контактною особою зі зв'язків із засобами масової інформації.** Ця людина має виконувати програмні функції, а не відповідати на запити ЗМІ та працювати з журналістами.
2. **Зрозумійте характер місцевого медіа-середовища:** з'ясуйте, як громади, вразливі до гуманітарних криз, зазвичай отримують новини та інформацію, і які канали вони використовують для комунікації.
3. **Налагодіть контакти з визначеними каналами ЗМІ та установами і підтримуйте їх «активність».**
4. **Включіть деталі роботи з місцевими та національними ЗМІ до планів забезпечення готовності організації,** наприклад, з якими каналами ви будете працювати, як і які ресурси для цього знадобляться.
5. **Забезпечте наявність бюджету для роботи зі ЗМІ,** наприклад, включивши його в проектні пропозиції щодо заходів реагування. Не забувайте про потенційні потреби у фінансуванні на генераторне паливо або обладнання на базі сонячної енергії.
6. **Здійсніть координацію.** Переконайтеся, що робота зі ЗМІ інтегрована в більш широкі заходи з комунікації та залучення громади. З'ясуйте, що планують інші відомства, і зверніть увагу на синергію, дублювання та шляхи оптимізації комунікації з представниками ЗМІ, які, ймовірно, будуть перевантажені роботою.
7. **Переконайтеся, що ви навчили свій оперативний і технічний персонал** давати чіткі інтерв'ю місцевою мовою, що містять практичну інформацію з різних гуманітарних питань. Може бути корисним надати підтримку місцевим ЗМІ у проведенні навчання з реалізації програми «Рятівне коло».⁵³
8. **Підготуйте та попередньо перевірте ключову інформацію,** яка може бути корисною на критичних етапах надзвичайної ситуації. Адаптуйте її для використання в різних каналах ЗМІ.
9. **Підготуйте комунікаційні платформи, які можуть знадобитися партнерам під час кризових ситуацій.** Навчіть людей працювати з ними. Визначте постачальників, які можуть швидко доставити обладнання та послуги для забезпечення мовлення.⁵⁴
10. **Будьте готові:** Проводьте навчальні тренінги з підвищення кваліфікації та моделювання з персоналом та партнерами. Слідкуйте за змінами в медіа-середовищі. Регулярно оновлюйте плани готовності та бази даних контактів.

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Radio Abante: Спільне зобов'язання щодо СвС та підзвітності

Дослідження практичного прикладу використання радіо під час заходів реагування.
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

«Рятівне коло — робота з телерадіокомпаніями в умовах гуманітарних криз»

<https://www.bbcmmediaactionlearn.com/mod/page/view.php?id=798>

Жаклін Далтон, BBC Media Action (2016 р.)
 Буклет для гуманітарних організацій щодо роботи з місцевими ЗМІ в рамках залучення громади.

Розділ програми «Рятівне коло»
<https://www.bbcmmediaactionlearn.com/course/view.php?id=187>

Організація BBC Media Action
 Ресурси щодо програми «Рятівне коло»: про програму «Рятівне коло», інструменти для ЗМІ та гуманітарних організацій, навчальні онлайн-тренінги.

РОБОТА З ОПЕРАТОРАМИ МЕРЕЖ МОБІЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Мобільний зв'язок — це рятівне коло для людей, які постраждали від катастрофи. Мобільні мережі відіграють життєво важливу роль у підтримці зв'язку між людьми, полегшенні доступу до інформації та допомоги як серед постраждалого населення, так і серед урядів, неурядових організацій та міжнародного гуманітарного співтовариства.

У 2015 році вступила у силу Хартія про забезпечення зв'язку у надзвичайних гуманітарних ситуаціях (Humanitarian Connectivity Charter). Договір підписали 148 операторів мобільного зв'язку у 106 країнах світу. Підписанти зобов'язуються покращувати

доступ до зв'язку та інформації для тих, хто постраждав від кризових ситуацій, щоб зменшити кількість людських жертв та зробити позитивний внесок у гуманітарне реагування.

Цей договір відкриває можливості для більш тісної співпраці з операторами мобільного зв'язку. На Філіппінах, наприклад, оператор SMART є членом Спільноти практиків із залучення громади.

<http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/mobile-for-humanitarian-innovation/humanitarian-connectivity-charter>

7. Можливості для постраждалих від катастроф відігравати активну роль у прийнятті рішень та керівництві

Залучення громади має виходити за рамки пасивної участі, коли постраждале населення просто інформується. Люди повинні мати можливість брати участь у прийнятті рішень, які їх стосуються (див. діаграму). Вони повинні мати можливість визначати та формувати послуги, у тому числі під час забезпечення готовності, а також займати керівні ролі (наприклад, входити до складу управлінських громад).

Зобов'язання 4 Основного гуманітарного стандарту включає показник результативності, який оцінює, чи задоволені «громади та люди, які постраждали від кризи, можливостями, які вони мають, щоб впливати на заходи реагування».

Перевіряйте контекстуально релевантні ініціативи, які надають місцевим громадам можливість керувати заходами реагування, визнаючи їхні можливості та роблячи власні оцінки. Громади повинні активно залучатися до моніторингу та оцінки заходів реагування. Усі етапи циклу повинні бути зосереджені на наданні громадам можливості брати на себе повну відповідальність за ресурси та заходи реагування, надаючи право голосу тим, хто зазвичай є безправними або позбавленими права голосу (жінкам, дітям, молоді, інвалідам, людям похилого віку).

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ⁵⁵

- **Переконайтеся, що громади належним чином поінформовані, щоб вони мали можливість брати участь у прийнятті рішень.** Місцеве населення першим реагує на катастрофу. Необхідно постійно з'ясовувати їхні думки про те, як належним чином реагувати на кризові ситуації та розробляти програми реагування. Залучення на ранній стадії дозволяє заощадити набагато більше часу на виправлення невідповідних рішень в подальшому. Слід пам'ятати, що фізичний і психологічний вплив катастрофи або конфлікту на громади, соціальний розпад і попередній досвід надання допомоги впливають на те, як можуть бути реалізовані зусилля із залучення.
- **Хто бере участь?** Переконайтеся, що представлення громади є інклюзивним та спонукає залученню людей на всіх етапах роботи. Можливо, вам доведеться працювати з існуючими структурами, сприяючи їх реструктуризації, якщо вони не є репрезентативними, або розробляти нові чи додаткові структури, щоб люди, включаючи найбільш маргіналізовані та вразливі групи, були справедливо представлені.
- **Діти також мають право на участь.** Існують спеціалізовані організації (наприклад, Save the Children), з якими ви можете співпрацювати, щоб будь-яка робота, що проводиться з дітьми, проводилася належним чином і з дотриманням належних заходів безпеки.
- **Визначте, чи є доцільною пряма участь або участь через представництво** (тобто через представників громади, комітети або громадські організації), беручи до уваги динаміку влади та упередження.
- **Застосовуйте швидкі підходи для сприяння залученню громади та моніторингу участі і керівних ролей громади.** Різні рівні участі можуть бути доречними в різний час. Наприклад, на ранніх стадіях реагування консультації можуть бути можливими лише з обмеженою кількістю людей, але з часом з'явиться більше можливостей для більш глибокого залучення.
- **Відповідно до контексту або вже існуючих відмінностей у владі** (наприклад, за ознакою статі, раси, класу, касты або інших характеристик), участь зазвичай не відбувається спонтанно. **Сприяйте процесу взаємного навчання та діалогу** для стимулювання більшого залучення.
- **Приділяйте особливу увагу групам або окремим особам, традиційно виключеним з владних структур та процесів прийняття рішень.**
- **Оцінюйте ризик** як для громади, так і для персоналу під час залучення громад і переконайтеся, що не буде завдано шкоди. Враховуйте фактори безпеки, охорони, культурні та соціальні фактори.
- **Отримуйте інформовану згоду,** згідно з якою дозвіл надається з повним усвідомленням можливих наслідків, ризиків та переваг.
- **Повідомляйте громаду про остаточні рішення та вжиті заходи.** Ці заходи необхідно повторювати, а бачення того, як використовується їхній внесок, створить довіру до процесу і призведе до подальшого залучення громади.

ТИПОЛОГІЯ УЧАСТІ	
ТИП УЧАСТІ	ОПИС
Пасивна участь	Постраждале населення інформується про те, що буде відбуватися або що вже відбулося. Хоча це є основним правом постраждалого населення, воно не завжди дотримується.
Участь шляхом надання інформації	Постраждале населення надає інформацію, відповідаючи на запитання, але не має впливу на процес, оскільки результати опитування не розголошуються і їх достовірність не перевіряється.
Участь шляхом проведення консультацій	Постраждале населення запитує про його точку зору з того чи іншого питання, але воно не має повноважень для прийняття рішень і не має гарантій, що його думка буде врахована.
Участь шляхом матеріального заохочення	Постраждале населення надає частину матеріалів та/або робочої сили, необхідних для проведення заходів, в обмін на оплату в грошовій або натуральній формі від організації, що надає допомогу.
Участь шляхом надання матеріалів, грошових коштів або робочої сили	Постраждале населення надає частину матеріалів та/або робочої сили, необхідних для здійснення заходів втручання. Це включає механізми відшкодування витрат.
Інтерактивна участь	Постраждале населення бере участь в аналізі потреб і розробці концепції програми, а також має повноваження щодо прийняття рішень.
Місцеві ініціативи	Постраждале населення проявляє ініціативу, діючи незалежно від зовнішніх організацій або установ. Хоча воно може звертатися до зовнішніх організацій за підтримкою для реалізації своїх ініціатив, проєкт розробляється і реалізується громадою; саме гуманітарна організація, що надає допомогу, бере участь у реалізації проєктів людей.

Альтернативні системи дослідження сталого розвитку сільського господарства, в Бюлетені Інституту досліджень розвитку, том 25, (Брайтонський інститут досліджень розвитку, 1994), с. 37–48. Адаптовано з роботи Претті, Дж.

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Основний гуманітарний стандарт якості та підзвітності
<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

Керівні принципи та індикатори CHS
<https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>

Обидва Основні гуманітарні стандарти (2014 р.)
 Основний гуманітарний стандарт встановлює дев'ять зобов'язань, спрямованих на підвищення якості та ефективності заходів реагування. Керівні принципи та індикатори CHS містять ключові дії та організаційні обов'язки з індикаторами та навідними запитаннями, що сприяють вимірюванню прогресу у виконанні стандарту та стимулюють безперервне навчання та вдосконалення. Доступно кількома мовами.

«Розробка колективного підходу для залучення людей, які постраждали від кризи, до гуманітарної роботи». Посібник з питань залучення до діяльності
<https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/alnap-groupe-urd-participation-handbook-2009.pdf>

ALNAP & Groupe URD (2009 р.)
 Поглиблений ресурс для розробки та впровадження колективного підходу для залучення постраждалих від кризових ситуацій людей до виконання заходів гуманітарного реагування.

Картка оцінки громади (CSC): Загальний посібник з питань впровадження процесу CSC в рамках програми CARE («ДОПОМОГА») для підвищення якості послуг
http://www.care.org/sites/default/files/documents/FP-2013-CARE_CommunityScoreCardToolkit.pdf

CARE Malawi / Cooperative for Assistance and Relief Everywhere, Inc. (2013 р.)
 Набір інструментів для залучення громади до зворотного зв'язку щодо послуг та проєктів, де індикатори успіху розробляються спільно з громадою та організацію, що здійснює заходи реагування.

Підтримка зв'язку між людьми

Під час реагування на надзвичайні ситуації надзвичайно важливо, щоб люди залишалися на зв'язку одне з одним. Після прибуття до Греції багато біженців просили надати Wi-Fi або зарядні пристрої більше, ніж їжу, воду чи притулок⁵⁶. У кенійському комплексі для біженців Дадааб проживає 235 269 зареєстрованих біженців і шукачів притулку, а три вежі мобільного зв'язку, що знаходяться там, входять до десятки веж, найприбутковіших для оператора мобільного зв'язку Safaricom⁵⁷.

Необхідні відкриті лінії зв'язку між організаціями, що здійснює заходи реагування, та громадами, але часто власні мережі зв'язку для громад є більш важливими для їхнього виживання, відновлення та добробуту. Зв'язок часто вказується як незадоволена потреба при реагуванні на катастрофи, оскільки, хоча він має вирішальне значення для пошуку членів сім'ї, отримання критично важливої інформації про безпеку, переказу коштів і мобілізації зусиль для цілей реагування, він вважається «поза межами» компетенції гуманітарних організацій, що здійснюють заходи реагування. Це необхідно змінити.

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ

- Забезпечте, щоб пошкодження телекомунікаційної інфраструктури було включено до багатогалузевого аналізу потреб, і накладіть результати аналізу на інформацію про комунікаційні переваги для оцінки прогнозованих прогалин у зв'язку, що потребують швидкого реагування.
- Взаємодійте з постачальниками послуг зв'язку в країні до початку кризових ситуацій та під час виконання заходів реагування. До них відносяться оператори мобільного зв'язку, місцеві засоби масової інформації, постачальники аварійного електроживлення під час надзвичайних ситуацій тощо.
- Взаємодійте з Emergency Telecommunications Cluster у надзвичайних ситуаціях та забезпечуйте включення відповідних технічних НУО (наприклад, NetHope або Télécoms Sans Frontières) до координаційних структур
- Взаємодійте з регуляторними органами у сфері телекомунікацій та відповідними державними установами з метою сприяння розширенню доступу для громад
- В рамках координаційних заходів забезпечуйте, щоб НУО не були перевантажені запитом від усіх суб'єктів гуманітарної діяльності. Сприяйте створенню єдиного гуманітарного координаційного центру (як правило, у складі координаційного органу).
- Сприяйте фінансуванню для задоволення загальновідомих потреб у зв'язку, таких як зарядка телефонів або підтримка супутникового зв'язку у

надзвичайних ситуаціях.

- Збирайте докази позитивного впливу покращення зв'язку на ефективність заходів гуманітарного реагування.

9. Моніторинг та оцінка комунікації та залучення громади

Успіх національної платформи буде досягнутий завдяки наданню правильної інформації в потрібний час, наявності стимулів та інфраструктури для обміну думками між громадами, співпраці з різними громадами як рівноправними партнерами, де громади мають прямий вплив на прийняття рішень та контроль над майбутнім плануванням, наданням послуг, оцінкою та розробкою політик.

Спектр послуг та заходів слід оцінювати за ковзаючою шкалою залучення громади, а також слід докладати зусиль для забезпечення керівної ролі громади, визнаючи при цьому принципи «достатньо добре»⁵⁸ (див. діаграму на сторінці 54).

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

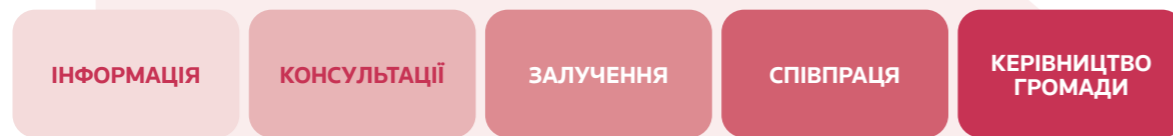
Ваш телефон тепер є телефоном біженця
<https://www.youtube.com/watch?v=mIBLsySgsHM>

BBC Media Action (2016 р.)
 Цей короткий, захоплюючий фільм, який найкраще переглядати на смартфоні, допомагає глядачеві відчувати розгубленість і страх, з якими стикаються біженці, що вирушають у небезпечну подорож на човнах. Ваш телефон тепер є телефоном біженця. Від рідних надходять текстові повідомлення. Раптом хтось зв'язується з вами через WhatsApp і попереджає, щоб ви повернулися назад. Але чи мають вони рацію? Ваше рятувальне коло — це телефон без сигналу, батарея якого швидко розряджається.

Важливість мобільного зв'язку для біженців: Середовище нових послуг та підходів
<http://bit.ly/2QOqlhy>

GSMA (2017 р.)
 Поточні дослідження та діяльність щодо використання біженцями мобільних технологій на теми зв'язку, цифрових інструментів та платформ, возз'єднання родин, освіти, засобів до існування та мобільних грошей.

КОВЗАЮЧА ШКАЛА КОМУНІКАЦІЇ ТА ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДИ



Моніторинг і оцінка колективного підходу

Реалізацію колективних підходів слід контролювати за результатами, а не лише за діяльністю. Реалізацію колективних підходів слід контролювати за результатами, а не лише за діяльністю. Важливо забезпечити включення індикаторів комунікації та залучення громад у підходи до планування заходів реагування, незалежно від того, чи здійснюється воно під керівництвом уряду, чи в рамках Циклу гуманітарних програм (НРС). Це забезпечить підзвітність за діяльність у сфері комунікації та залучення громади так само, як і за будь-яку іншу діяльність.

Загальні показники реагування, що ґрунтуються на сприйнятті громади, можуть бути включені та відстежуватися шляхом систематичного збору

зворотного зв'язку (наприклад, відсоток людей, які задоволені заходами з надання допомоги, варіації яких наразі тестуються в рамках планів гуманітарного реагування (HRP) для Чаду та Сирії). Це дає змогу НРС та установам здійснювати «перевірку пульсу», щоб зрозуміти, чи рухаються програми у правильному напрямку, або чи потрібні зміни.

Це має бути частиною постійного моніторингу ефективності, а не одноразовим заходом, коли відстежуються та перевіряються тенденції з метою виявлення прогалин у загальних заходах реагування. Важливо, щоб зворотній зв'язок сприяв розробці адаптивних програм і щоб заходи реагування найкращим чином відповідали потребам громади та зворотному зв'язку з нею.

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ПРИКЛАДІВ

Оцінка та аналіз залучення громади до реагування на надзвичайні ситуації гуманітарного характеру⁶³

В Ємені координатори програми Oxfam WASH and Protection спільно з робочою групою з питань комунікації з громадами (CwC) розробили опитування щодо громадської думки про допомогу та залучення громади. Опитування (<https://reliefweb.int/report/yemen/enhancing-informed-engagement-conflict-affected-communities-yemen>) виявило значні прогалини в знаннях про надання допомоги та доступ до неї, а також негативне сприйняття гуманітарної допомоги.

Робоча група визначила п'ять ключових питань сприйняття допомоги, якими поділилися суб'єкти гуманітарної діяльності. Завдяки систематичному збору доказової бази для оцінки проблем, прогалин та успіхів у взаємодії установ з громадою робоча група змогла оцінити не лише надання допомоги, але й те, наскільки ми підзвітні постраждалому населенню шляхом наших процесів взаємодії. Якби установи, що працюють у кризових ситуаціях, включали ті ж самі (або подібні) п'ять запитань про те, наскільки ми прозорі та підзвітні перед громадами, і аналізувати їхні відгуки про

взаємодію, ми могли б проаналізувати зміни та покращення або виявити, чи знижується якість взаємодії. Це допоможе забезпечити підзвітність не лише окремих організацій, а й усіх суб'єктів реагування в цілому з метою забезпечення покращення взаємодії з громадами.

ІОМ здійснює непродуктивну роздачу матраців сепед ВПО, які проживають у таборі для ВПО в провінції Лакхадж, Ємен. Багато з тих, хто проживає в таборі, тікали з сусідніх провінцій, де війна, що триває, поширилась на їхні околиці



МУСА МОХАММЕД/ІОМ

«Зворотній зв'язок був би корисним не тільки для того, щоб підкреслювати проблеми, було б чудово, якби НУО запитали, який проєкт ми дійсно хочемо мати, який проєкт потрібен у спальному бараці».

Мешканець спального бараку Пало, острів Лейте, Філіппіни⁷

Застосування підходу комунікації та залучення громади до моніторингу та оцінки

Зворотний зв'язок з громадою повинен систематично використовуватися для визначення успішності чи неуспішності будь-якого конкретного заходу реагування. Необхідно контролювати ступінь залучення громади до прийняття рішень щодо заходів реагування, щоб установи та координатори несли відповідальність за дотримання умов «Великої угоди» (The Grand Bargain) та етичних зобов'язань.

Оцінки проводяться після, а іноді і під час заходів гуманітарного реагування для визначення успішності втручання. Зазвичай вони зосереджуються на тому, чи задовільно установи реалізували свої заплановані проєкти. Цього недостатньо. При цьому не приділяється увага питанню про те, чи були зроблені правильні кроки, чи були заходи реагування адаптовані до потреб, що змінюються, та/або зворотного зв'язку з громадою.

Існує кілька хороших прикладів залучення експертів з оцінки до роботи з населенням⁵⁹, яке постраждало від лиха. На Філіппінах⁶⁰ та Гаїті⁶¹ експерти з оцінки вислуховували постраждалих людей про їхній досвід щодо зусиль установ, спрямованих на забезпечення підзвітності перед ними. У 2015–2017 роках організації Dan Church Aid, Save the Children та Ground Truth Solutions провели пілотний проєкт із забезпечення якості та підзвітності в чотирьох країнах (Малі, Непал, Ефіопія та Ліван), що фінансувався ЕСНО, посилюючи впровадження Основного гуманітарного стандарту (CHS).

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ

- Включайте індикатори колективного залучення громади до планів гуманітарного реагування⁶². Вони повинні бути пов'язані як з конкретними заходами, так і з загальними результатами.
- Використовувати дані про сприйняття громади як засіб для моніторингу, а потім і оцінки реалізації заходів реагування. Це не повинно бути єдиним способом моніторингу заходів реагування, але має слугувати механізмом стримування та протидії для інших форм моніторингу. Передбачте для цього бюджет у вашому колективному плануванні послуг.

- Сприяйте впровадженню циклічного моніторингу заходів реагування, згідно з яким зіставляються ситуації, що змінюються, зі сприйняттям громадою та ходом виконання програми, а не впровадженню моніторингу діяльності після вжиття заходів.
- Вкрай важливо посилювати моніторинг та залучення громади, особливо на колективному рівні. Не покладайтеся на прецеденти для формування більш дієвого підходу. Впроваджуйте або відстоюйте сміливий, підзвітний моніторинг та оцінку, які найкращим чином підтримуватимуть реалізацію вашого колективного підходу.

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Наша робота: Широкий профіль реагування
<http://groundtruthsolutions.org/our-work/response-wide-programmes/>

Ground Truth Solutions
 Підхід Ground Truth Solutions дає гуманітарному співтовариству уявлення про те, як постраждалі люди бачать вжиті заходи, забезпечуючи регулярно оновлюваний набір критеріїв, пов'язаних з цілями плану гуманітарного реагування країни, за якими окремі установи або сектори можуть оцінювати і, що важливо, коригувати свою діяльність.

Загальна система моніторингу та оцінки infoasaid
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/201411041123-zdqxj/>

infoasaid та Міжнародна федерація Червоного Хреста (2012 р.)
 Ця система дозволяє оцінити вплив комунікаційного втручання. Індикатори охоплюють ключові компоненти комунікаційного проєкту, включаючи: надання інформації, діалог, аналіз і перевірку зворотного зв'язку та реагування.

РОЗДІЛ СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ



²³ *Що ми знаємо про комунікацію з громадами після землетрусу?* CDAC Network (2015 р.)
<http://www.cdacnetwork.org/i/20150427141213-vrsfn>

²⁴ Див., наприклад, «Стандарти гуманітарної інклюзивності для людей похилого віку та людей з інвалідністю» (2018 р.)
<http://www.helpage.org/download/5a7ad49b81cf8>

²⁵ Оцінка інформаційно-комунікаційних потреб: Короткий і зрозумілий посібник для тих, хто працює у сфері гуманітарного реагування та кишеньковий посібник: Інформаційно-комунікаційні питання у рамках швидкої оцінки потреб. CDAC Network та ACAPS (2014 р.)
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g>

²⁶ Див., наприклад, «Що ми знаємо про комунікацію з громадами після землетрусу?» CDAC Network (2015 р.)
<http://www.cdacnetwork.org/i/20150427141213-vrsfn>

²⁷ Адаптовано з «Тепер ви дослухаєтесь?» (*Are you Listening Now?*) Погляд громадськості на комунікацію з громадою під час землетрусу в Непалі. Марджі Б'юкенен-Сміт, Субіндра Богаті та Сара Раутлі, зі Швіджаной Непал, Светою Хадка, Ямімою Бомджан та Нехою Упреті для CDAC Network (2016 р.)
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160811085949-qjzug>

²⁸ Див. BBC Media Action, International Media Support, Internews, Fondation Hirondelle та Search for Common Ground

²⁹ Див. ЮНІСЕФ в рамках своїх програм «Комунікація заради розвитку» (C4D) або ВООЗ в рамках своїх програм інформування про ризики.

³⁰ *Гендерно-віковий маркер (GAM) IASC*. Міжвідомчий постійний комітет (IASC) (2018 р.)
<https://reliefweb.int/report/world/iasc-gender-age-marker-gam-2018>

³¹ Стратегічний план реагування, як правило, включає огляд контексту та кризи; постраждале населення; негайні, середньострокові та довгострокові потреби; ймовірні сценарії; заходи реагування, що здійснюються на даний момент; цілі реагування, сектори втручання та заходи; бюджет; координацію та партнерство; моніторинг та оцінку; а також існуючу стратегію. Ймовірно, також будуть включені пересічні питання та підзвітність перед постраждалими громадами. Комунікація та залучення громади також повинні бути включені. Інформацію про Плани гуманітарного реагування Організації Об'єднаних Націй див. на веб-сайті
<http://bit.ly/2Fytr1x>

³² *План заходів з підвищення готовності Республіки Вануату*. Національне управління з питань надзвичайних ситуацій уряду Республіки Вануату (2017 р.)
<http://bit.ly/2DfwNvM>

³³ *Спільний план реагування на гуманітарну кризу рохинджа: Березень — грудень 2018 року*. Стратегічна виконавча група та партнери (2018 р.)
<http://bit.ly/2Er9vVP>

³⁴ *Міжвідомча колективна служба із залучення громади, проектна пропозиція для Центральноафриканської Республіки. Вересень 2017 року — грудень 2018 року*. Виконавчі організації: ОСНА, UNICEF, УВКБ ООН (UNHCR), Internews, Данська рада у справах біженців (Danish Refugee Council), Search for Common Ground та Ground Truth Solutions.

³⁵ Див. *What Matters? («Що має значення?»)* BBC Media Action, Internews та Translators without Borders (2018 р.)
<https://www.internews.org/resource/what-matters>

³⁶ Радіопрограма може бути двосторонньою, наприклад, якщо вона ґрунтується на дослідженні аудиторії для формування її контенту або передбачає можливість дзвінків на радіо для запитань та коментарів. Плакат, розроблений разом з представниками цільової аудиторії, може бути використаний для поширення короткої інформації щодо здоров'я, але може бути використаний і в поєднанні із зустріччю з громадою для діалогу.

³⁷ Адаптовано з ОСНА Think Brief («Аналітична записка ОСНА»): *Впровадження відповідальності за дані, що стосуються гуманітарної діяльності*. Натаніель А. Реймонд (2016 р.)
https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18_Data%20Responsibility_Online.pdf

³⁸ Опитування сприйняття можна використати як механізм зворотного зв'язку в процесі реагування, який часто розробляється як спільна послуга для всіх організацій, що здійснюють заходи реагування. Це систематичний підхід до збору інформації про думку постраждалих людей щодо актуальності та ефективності послуг, якості взаємовідносин з надавачами допомоги, ступеня, в якому люди відчувають себе здатними самостійно впоратися з проблемами. Він також збирає інформацію про бачення ситуації з боку громад, які не є бенефіціарами. Ці дані аналізуються та використовуються суб'єктами гуманітарної діяльності для адаптації їхнього реагування до конкретних обставин та проблем у режимі реального часу. Регулярні огляди сприйняття можуть слугувати важливим інструментом для спрямування реагування, аналізу впливу та забезпечення регулярного врахування думок постраждалого населення.

³⁹ Боніно Ф., спільно з Жаном І. та Ноксом Кларком П. (2014 р.). *Механізми гуманітарного зворотного зв'язку: дослідження, докази та рекомендації*. Дослідження ALNAP. Лондон: ALNAP/ODI
<http://bit.ly/2SMEuOT>

⁴⁰ Інформаційна записка. «Велика угода» (The Grand Bargain): Точка зору на місцях. Ground Truth Solutions та OECD (2018 р.)
<http://bit.ly/2PzOcST>

⁴¹ Іракська жінка, переселена до м. Сулейманія, цитується у матеріалі «*Переміщені особи Іраку потребують інформації, а не лише їжі, води та житла*». CDAC Network (2014 р.)
<http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>

⁴² *Огляд ситуації з тайфуном «Хайян» (Typhoon Haiyan Learning Review)*. Остін К. та Бейлі Н. для CDAC Network (2014 р.)
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

⁴³ «*Треба було сказати: чекайте цунамі*». Rappler (листопад 2013 року).
<http://www.rappler.com/nation/43731-we-should-have-said-tsunami-haiyan>

⁴⁴ «*Сила слова» (The Power of Speech)*. Translators without Borders (2017 р.)
<https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

⁴⁵ *Рохинджа Зубан: Експрес-оцінка Translators without Borders мовних бар'єрів під час заходів реагування на ситуацію з біженцями в м. Кокс-Базар*. Translators without Borders (2017 р.)
<https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zuban/>

⁴⁶ *Витяг з публікації «Мовні бар'єри під час заходів гуманітарного реагування на північному сході Нігерії»*. Translators without Borders (2017 р.)
<http://bit.ly/2RRRUcE>

⁴⁷ *Лихоманка Ебола: мовна криза*. Надя Бергер та Грейс Танг (2015 р.)
<http://bit.ly/2Ca3YQN>
Спалах лихоманки Ебола в Ліберії: Комунікаційні проблеми та передовий досвід. ACAPS (2015 р.)
<http://bit.ly/2rvxn1Y>
Спалах лихоманки Ебола в Сьєрра-Леоне: Комунікаційні проблеми та передовий досвід. ACAPS (2015 р.)
<http://bit.ly/2SLkgFf>

⁴⁸ *Токсична інформація та боротьба з лихоманкою Ебола*. Енн Беннетт (2014 р.). Boston Globe.
<http://bit.ly/2EI9DVZ>

⁴⁹ Дослідження організації Translators without Borders, проведене у 2017 році, показало, що хауса є основною мовою перемщеного населення у 47 відсотках місць проживання ВПО на північному сході Нігерії, але гуманітарні організації використовують її як основну мову спілкування у 81 відсотках місць. Усвідомлення цього розриву є першим кроком до його подолання. «*Сила слова» (The Power of Speech)*. Translators without Borders (2017 р.)
<https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

⁵⁰ Відчуття нормальності є критично важливим компонентом у подоланні травми.

⁵¹ Дослідження практичного прикладу Radyo Abante: Спільне зобов'язання щодо CwC та підзвітності. CDAC Network (2014 р.)
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

⁵² Витяг адаптовано з програми «*Рятівне коло*» — *робота з телерадіокомпаніями в умовах гуманітарних криз*. Жаклін Далтон, BBC Media Action (2016 р.)
<https://www.bbcmidiiactionilearn.com/mod/page/view.php?id=798>

⁵³ Програма «Рятівне коло» — це спеціальна медіа-програма для громад, які постраждали від гуманітарних криз. Вона спрямована на надання людям своєчасної, актуальної та практичної інформації, щоб полегшити їхні страждання та допомогти у відновленні. Програма «Рятівне коло» також має на меті надати постражданим

людям можливість висловлюватися про свої проблеми, висловлювати свої потреби, ділитися своїми історіями та притягувати до відповідальності надавачів гуманітарної допомоги. BBC Media Action пропонує відповідні навчальні тренінги, також доступна онлайн-версія.

⁵⁴ Наприклад, радіостанція First Response Radio

⁵⁵ Адаптовано з «*Керівні принципи та індикатори Зобов'язання 4 Основного гуманітарного стандарту*». Основний гуманітарний стандарт (2014 р.)
[http://bit.ly/2SMDZV1](https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators, та «Розробка колективного підходу для залучення людей, які постраждали від кризи, до гуманітарної роботи»</i>. Посібник з питань залучення до діяльності. ALNAP & Groupe URD (2009 р.)
<a href=)

⁵⁶ *Важливість мобільного зв'язку для біженців: Середовище нових послуг та підходів*. GSMA (2017 р.)
<http://bit.ly/2QQqlhy>

⁵⁷ *Важливість мобільного зв'язку для біженців: Середовище нових послуг та підходів*. GSMA (2017 р.)
<http://bit.ly/2QQqlhy>

⁵⁸ Під час реагування на надзвичайні ситуації застосування швидких і простих підходів може бути єдиною практичною можливістю. «Достатньо добре» не означає «не найкраще», а скоріше означає визнання та усвідомлення обмежень з точки зору можливостей та часу, належне визначення пріоритетів, вжиття заходів для передбачення та заповнення прогалін, а також, у міру зміни ситуації, відповідний перегляд та коригування. Витяг з публікації «*Аналіз впливу в надзвичайних ситуаціях: посібник про принцип «Достатньо добре»*». Проєкт з розбудови кадрового потенціалу для роботи в надзвичайних ситуаціях (2007 р.) Доступно за посиланням:
<http://bit.ly/2eCTThG>

⁵⁹ *Посібник з оцінки гуманітарної діяльності* (2016 р.) Джон Косгрейв та Марджі Б'юкенен-Сміт для ALNAP. Доступно за посиланням
<https://www.alnap.org/help-library/evaluation-of-humanitarian-action-guide>

⁶⁰ *Проєкт Ramati Kita: експеримент з надання спільних послуг та просування колективного підходу до підзвітності перед постраждалим населенням (AAP)*. CDAC Network (2015 р.)
<http://www.cdacnetwork.org/i/20150223152703-nheak>

⁶¹ Група з проведення оцінки підготувала 30 національних співробітників відомств-учасників для проведення дискусій у фокус-групах. Ці групи ставили відкриті запитання, що не стосувалися конкретного відомства. Звіт та робоче завдання доступні за посиланням
<https://www.alnap.org/help-library/independent-joint-evaluation-of-humanitarian-response-in-haiti>

⁶² Відповідні приклади можуть бути надані ОСНА.

⁶³ Підготовлено Сімоною Е. Картер

Розділ четвертий: Створення національної платформи для комунікації та залучення громади

У цьому розділі

- Створення національної платформи
- Покладання на глобальну підтримку

Створення національної платформи

Урядові установи, організації та кластери виступили з ініціативами щодо залучення постраждалих людей, але це потрібно робити більш систематично, спільно та у спосіб, що дозволяє приймати рішення в режимі реального часу.

Можливо, що вже існує національний підхід до комунікації та залучення громади (робоча група або подібний підхід). У деяких випадках може виникнути необхідність в його створенні.

Структура і функції національних платформ змінюватимуться в залежності від контексту, залежно від потреб і можливостей, але всі вони виконуватимуть функції додаткової координаційної служби для існуючої та нової гуманітарної архітектури.

Вони можуть мати форму технічної **робочої групи**, як, наприклад, очолювана урядом багатостороння платформа Shongjog⁶⁴ у Бангладеш, а **спільнота практиків**, як, наприклад, очолювана ОСНА на Філіппінах⁶⁵ або спільна служба, як, наприклад, Міжвідомчий спільний проект зворотного зв'язку⁶⁶ в Непалі (див. дослідження практичних прикладів на сторінці 16).

Платформам слід вжити заходів щодо забезпечення готовності для того, щоб суб'єкти реагування мали можливість перевести комунікацію та залучення громад у режим реагування, коли це буде потрібно.

Керівництво платформою має бути узгоджене заздалегідь і може бути забезпечено урядом, неурядовою організацією або органом ООН, членом Міжнародного руху Червоного Хреста і Червоного Півмісяця або організацією з розвитку засобів масової інформації, залежно від того, яка організація має найкращі знання, можливості та досвід роботи на місцевому рівні. Кілька платформ очолює урядовий орган, а співголовами є національна та міжнародна

агенції, хоча це не є доцільним у всіх контекстах. Існує кілька рекомендованих варіантів місця платформи в гуманітарній архітектурі:

- **В уряді** — надання міжвідомчих та міжгалузевих послуг (в умовах конфлікту це може бути недоцільним).
- У разі активації кластерної системи — на **міжкластерному** рівні. Те ж саме стосується і «секторального» підходу, тобто вона буде працювати з міжсекторальною координаційною групою. У цьому випадку — міжсекторальна Технічна робоча група (TWG) на підтримку Гуманітарної групи країни (НСТ) та Міжкластерної координації (ICC). Маючи чітке технічне завдання, TWG намагатиметься об'єднати учасників та надавати технічні рекомендації кластерам, партнерам з відомств та уряду. Це є інклюзивним підходом, який забезпечує активну участь у координації тих, хто зазвичай не залучається через кластери.
- Створюється посада Координатора із залучення громади, який об'єднує зусилля в рамках реагування з **керівництвом**, працює в офісі НС або RC та підтримується проектною групою.

Незалежно від місця розташування, служба повинна бути пов'язана з відповідними національними координаційними структурами та гуманітарною архітектурою і скликати відповідні державні установи та різноманітних учасників. **Рекомендується, щоб він не був підпорядкований якомусь окремому кластеру, але стратегічно підтримувався тими кластерами, які мають конкретний досвід, наприклад, CCCM та Protection.**

Урядові установи та гуманітарні організації повинні інтегрувати колективні дії з інформування та залучення громади до заходів із забезпечення готовності до надзвичайних ситуацій.

Яжайя Тіджани (керівник робочої групи TWB Капігі) проводить дослідження щодо розуміння. Табір GGSS, Монгуно, штат Борно, Нігерія

ПОТЕНЦІЙНІ ФОРМИ ТА ФУНКЦІЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПЛАТФОРМИ КОМУНІКАЦІЇ І ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДИ

ФОРМА	ФУНКЦІЯ
<p>Існує багато форм національних платформ.</p> <ul style="list-style-type: none"> Робоча група Спільнота практиків Спільна служба, наприклад, спільний механізм зворотного зв'язку або гаряча лінія Робоча група або підгрупа до робочої групи Кластер Мережа 	<p>Платформи мають різні комбінації функцій, відповідно до контексту.</p> <ul style="list-style-type: none"> Скликання, розбудова відносин, координація та співпраця Пряме виконання та підтримка гуманітарних дій та стратегій Посилення та дії, що розширюють охоплення аудиторії Підтримка формування та реалізації політики Мобілізація ресурсів Встановлення правил, норм і стандартів оперативного реагування Інноваційні практики і підходи Формування програми дій та розвиток практичних компетенцій

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ

- Визначити ролі та обов'язки платформи, а також її учасників.** Використовуйте мінімальні заходи та послуги з комунікації та залучення громади (на сторінці 19 як контрольний список) та розробіть технічне завдання (шаблон у розділі «Основні джерела» на сторінці 62) з контекстним аналізом, що відображає обґрунтування створення платформи, її мету та завдання, склад, а також те, як вона пов'язана з іншими органами гуманітарної архітектури та як впливає на них.
- Розробити план дій** на основі мінімальних заходів, який визначає пріоритетні дії та послуги, які необхідно здійснити, із зазначенням відповідальних за кожен елемент, часових рамок та бюджету.
- Забезпечити схвалення як технічного завдання, так і плану дій** учасниками платформи, а також ICC, НСТ та відповідними державними органами.
- Хоча загальне керівництво державною платформою має здійснюватися Гуманітарною командою/Координатором-резидентом/Гуманітарною групою країни відповідно до обов'язків IASC, платформа може бути створена будь-якою організацією, що відповідає контексту. Головні ролі повинні бути попередньо узгоджені в рамках оперативної готовності.
- Ресурсне забезпечення національної платформи через відповідне кадрове забезпечення.**
- Провести аналіз того, хто, що, де, коли робить** (використання концепції 4 запитань; шаблон у розділі «Основні джерела»), аби знати, які відомства працюють над питаннями комунікації та залучення громади, а також їх координаторів. Ділитися інформацією з іншими учасниками та оновлювати її заради актуальності. Картографування повинно стати основою для аналізу можливостей і потреб⁶⁷, інтегрованих у загальну координацію.
- Визначити призначений координаційний центр** та його заступників для кожної організації-учасниці, які братимуть участь в роботі платформи. Координатор має бути достатньо високопоставленим, щоб він міг приймати рішення від імені своєї організації.
- Залучати різні групи населення.** Різні катастрофи вимагатимуть різних навичок і можливостей. Експерти із залучення населення часто не є «традиційними» гуманітарними діячами. Розширити мережу, включивши до неї організацію громадянського суспільства, засоби масової інформації, мовних експертів, антропологів, телекомунікаційних провайдерів та інші органи приватного сектору, місцеві мережі, групи активістів меншин та членів громади.
- Перехід від режиму готовності до режиму реагування вимагатиме адаптації цілей і заходів до умов, що змінюються. Переконайтеся, що це визнано в технічному завданні платформи або **Стандартних операційних процедурах** (див. «Основні джерела» на сторінці 62) та схвалено учасниками.
- Забезпечити **регулярні зустрічі** для підтримання динаміки дій та адаптації послуг на основі зворотного зв'язку, обговорення заходів, здійснених партнерами, з'ясування того, який внесок можуть зробити інші суб'єкти, а також того, як комунікація та залучення громади можуть бути інтегровані в програми та заходи з реагування.
- У ситуаціях, коли є Гуманітарний координатор/координатор-резидент, НСТ та/або Міжкластерна координаційна група, питання комунікації та залучення громади має бути постійним пунктом порядку денного засідань, зокрема, обговорюватися на них:
 - Найважливіші інформаційні потреби громади
 - Тенденції зворотного зв'язку з громадою та плани реагування
 - Ролі та обов'язки

- Визначити, як, де і коли інформація буде обмінюватися та аналізуватися — забезпечити належний потенціал для аналізу та відповідні механізми для використання зворотного зв'язку як в рамках національної платформи, кластерів, так і між кластерами
- Зворотний зв'язок з громадами для замикання циклу
- Тісно співпрацювати з мережами PSEA для забезпечення того, щоб діяльність PSEA включала систематичне залучення громади.
- Визначити **бюджетні потреби**. Фінансування має бути інтегрованою та передбачуваною частиною систематичного бюджетування гуманітарної діяльності.
- Використовувати та адаптувати існуючі **інструменти, передовий досвід,⁶⁸ отримані уроки та докази**, а також документувати та обмінюватися новими.
- Розбудувати **спроможність суб'єктів** реагування щодо того, як брати участь у колективному залученні громади та отримувати вигоду від цього.
- Сприяти** забезпеченню постійного тиску на керівництво з метою посилення участі громади як на програмному, так і на стратегічному рівнях.
- Звертатися за глобальною підтримкою**, наприклад, з питань сприяння або технічної підтримки, якщо вона необхідна.
- Періодично переглядати процеси роботи державної платформи**, щоб переконатися, що вона відповідає поставленим цілям, наприклад, шляхом проведення огляду за результатами діяльності або огляду отриманого досвіду, і вносити необхідні корективи.
- Покладання на глобальну підтримку** Комунікацію та залучення громади найкраще здійснювати на місцевому рівні, але глобальну підтримку можна отримати через CDAC Network, Ініціативу з комунікації та залучення громади,⁶⁹ Цільову групу IASC з питань підзвітності постраждалому населенню та захисту від сексуальної експлуатації та насильства (AAP/PSEA⁷⁰) та ОСНА, якщо це буде потрібно. Ключові функції підтримки, які надають ці та інші глобальні суб'єкти гуманітарної діяльності, включають:
 - Просування**, разом з керівниками організацій, донорських організацій та координаційними органами, переваг колективної та систематичної комунікації та взаємодії з громадами.
 - Інтеграція** комунікації та взаємодії з громадою до існуючих світових гуманітарних координаційних процесів, політик, структур та норм фінансування.
- Збір коштів** для національної платформи.
- Оцінка** того, чи були належними зусилля з комунікації та залучення громади до реагування, і чи були заходи реагування адаптовані до виражених потреб постраждалого населення.
- Надання **технічної підтримки** національній платформі, такої як консультування щодо прийняття рішень для визначення відповідних форм колективної платформи на рівні країни, а також надання рекомендацій та проведення навчальних тренінгів для розбудови національного та місцевого кадрового потенціалу.
- Забезпечення доступу до мінімального набору простих **інструментів, заснованих на передовому досвіді**, які можуть бути адаптовані відповідно до контексту, а також надання огляду того, для чого слід використовувати кожен інструмент і як він пов'язаний з існуючими механізмами (такими як CHS та «Велика угода» (The Grand Bargain)).
- Сприяння міжнародному навчанню** та допомога у створенні спільнот практиків.
- Підтримання **резервного потенціалу** з підготовленими експертами для залучення.
- Документування **найкращих практик, отриманих уроків та доказів** з різних ініціатив, забезпечення належного обміну ними в різних контекстах.
- Виявлення прогалин** у глобальних можливостях, інструментах, керівництві або технічній підтримці і працювати над їх усуненням.

Навчання на платформах із залученням багатьох ключових партнерів

Перегляньте нещодавню роботу на кількох державних платформах з багатьма ключовими партнерами, включаючи Бангладеш (Шонджог), Філіппіни, Південний Судан, Вануату та Фіджі на веб-сайті CDAC: <http://preparedness-response.cdacnetwork.org>

У звіті з оцінки 2018 року про національні платформи в Бангладеш, Філіппінах та Південному Судані, «Посилення обміну інформацією і здатність до двосторонньої комунікації підготовки до кращого діалогу, кращої інформації та кращих дій», підсумовуються багато ключових рис цих платформ. Цю оцінку замовила CDAC Network в рамках своєї програми підготовки до катастроф та надзвичайних ситуацій.

Читайте зараз: <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180430115942-c8457>

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Веб-сайт щодо питань забезпечення готовності та заходів реагування CDAC Network

Детальна інформація про державні платформи в Бангладеш, Філіппінах, Південному Судані та інших країнах, включаючи огляд платформи, інструментів та керівництва, а також навчання та оцінки.
<http://preparedness-response.cdacnetwork.org>

шаблон концепції 4 запитань

Шаблон для полегшення визначення того, хто, що, де і коли робить («концепція 4 запитань»), щоб встановити, які відомства працюють над комунікацією та залученням громади, і хто є їхніми координаторами.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20171215154835-zu2cd>

Створення спільної платформи для комунікації та залучення громади: приклади технічних завдань

Приклади технічних завдань національних платформ Філіппін та Південного Судану, а також національної та субнаціональної платформ Бангладешу.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20171215165316-jd7ng>

Протокол роботи: Мінімальні заходи забезпечення готовності та реагування Спільноти практиків щодо залучення громади

<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/minimum-response-and-preparedness-operations-protocolversion>

Спільнота практиків із залучення громади на Філіппінах (CoP): Комунікація, підзвітність, участь громади та партнерство у сфері спільних послуг (2016 р.)

Стандартні робочі процедури, які є прикладом того, як Угода про партнерство забезпечує реакцію на надзвичайні ситуації та залишається проактивною в питаннях готовності, щоб забезпечити послідовність і чіткість у наданні широкого доступу до інформації та розширенні можливостей постраждалих громад брати більш значущу участь у житті суспільства.

Програмний документ: Роль колективних платформ, послуг та інструментів для підтримки комунікації та співпраці в гуманітарних діях.

У цьому документі наводяться аргументи на користь комунікації та залучення громади до гуманітарного реагування на глобальному та національному рівнях, описується форма та функції колективних платформ, служб та інструментів, а також мінімальні дії для колективних зусиль. У додатку перераховані потенційні національні та глобальні служби і заходи з забезпечення готовності та реагування.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

РОЗДІЛ СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

⁶⁴ <http://www.shongjog.org.bd>

⁶⁵ <https://www.unocha.org/philippines/community-engagement>

⁶⁶ <http://www.cfp.org.np>

⁶⁷ Див. «Південний Судан, Комунікація з громадами в Південному Судані; Аналіз прогалин та потреб — базове дослідження». Forcier Consulting (2015 р.) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160805101517-2zjwp>

⁶⁸ Див. додаток 3: Передовий досвід багатосторонніх колективних платформ. Програмний документ: Роль колективних платформ, послуг та інструментів для підтримки комунікації та співпраці в гуманітарних діях. CDAC Network (2017 р.) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

⁶⁹ Ініціатива з комунікації та залучення громад має на меті сприяти підвищенню якості та ефективності гуманітарного реагування шляхом надання узгодженої, своєчасної, систематичної та передбачуваної колективної допомоги у сфері комунікації та взаємодії з постраждалими громадами на всіх етапах циклу гуманітарної програми.

⁷⁰ Див. довідкову інформацію: <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse>

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ПРИКЛАДІВ

Спільнота практиків із залучення громади на Філіппінах

У рамках ініціатив з підготовки до тайфуну «Хайян» у 2014 році ОСНА створило національну платформу — Спільноту практиків (CoP) із залучення громади (CE) — для підтримки Гуманітарної групи країни (НСТ) та Міжкластерної координаційної групи (ICCG) з метою забезпечення двостороннього зв'язку у разі великих катастроф.

Налічуючи понад 50 членів, CoP забезпечує стратегічне керівництво та технічну підтримку щодо залучення громади до забезпечення готовності та реагування на рівні субнаціональних робочих груп. Членами є агентства ООН, міжнародні неурядові організації, релігійні групи, приватний сектор, організації громадянського суспільства, медіа-мережі, наукові кола, урядові установи та національні організації-члени CDAC Network.

Надані можливості та ресурси включають вдосконалення платформ двосторонньої комунікації, каналів зворотного зв'язку, шляхів підзвітності, механізмів закриття комунікаційного циклу, партнерства та використання різних технологій для спілкування з постраждалим населенням. CoP також надає рекомендації, оновлення та відповідну технічну допомогу НСТ, ICCG, урядовим установам (включаючи місцеві органи влади) та іншим тематичним робочим групам з питань готовності та реагування на надзвичайні ситуації.

На сьогоднішній день CoP вдалося успішно ініціювати втручання у наступні гуманітарні заходи реагування, які в основному здійснюються через субнаціональні платформи:

- Збройний конфлікт у місті Замбоанга (2014–2017 рр.)
- Збройний конфлікт у Мараві (2017–по сьогодні)
- Тайфун Хагупіт (2015 р.) і тайфун Копу (2016 р.)
- Тайфун Нокктен (2017 р.) та виверження вулкана Майон (2018 р.)

Успіхи включають розробку та використання швидкої оцінки інформаційних комунікацій та підзвітності (RICAA); стандартне включення двох питань, що стосуються інформаційних потреб та бажаних каналів зв'язку на першому етапі швидкої оцінки НСТ, що використовується кластерами; регулярний діалог/слухання між урядом, реагуючими організаціями та постраждалим населенням; підтримку кластерів з питань захисту та координації роботи таборів/управління таборами; Навчальний огляд ситуації в Замбоанга з питань постконфліктної взаємодії з громадою



(з яким можна ознайомитись тут:

<http://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-zamboanga-learning-review-post-conflict-community>); та розширення членства за рахунок включення гуманітарних радіопрограм, соціальних мереж (через партнерство з новинною мережею Rappler) та аматорського радіо.

CoP також здійснила низку інноваційних заходів: використання безпілотників для надання допомоги місцевій громаді; система Frontline SMS (<http://www.frontlinesms.com>)/система Infoboard для каналів зворотного зв'язку, а також гуманітарні радіопроекти для поглиблених консультацій з громадами.

CoP продовжила роботу з підготовки до проведення передкризового інформаційного картографування відповідно до сценарію планування на випадок надзвичайних ситуацій, пов'язаних з землетрусом у Манілі силою 7,2 бали, супертайфуном (типу «Хайян») у Північному Лусоні та Вісайському регіоні та виверженням вулкана Майон у провінції Албай (див. «Основні джерела»). Вперше залучення громад стало основою для ініціатив, спрямованих на те, щоб, окрім кожного домогосподарства, голоси найбільш вразливих та незахищених груп населення (жінок, дітей, осіб з інвалідністю та людей похилого віку) були відображені в урядових планах та планах дій на випадок надзвичайних ситуацій у сфері НСТ.

Більше інформації про дослідження цього практичного випадку див. за посиланням: <http://bit.ly/2CqPWhz>. Дослідження цього практичного випадку було взято з дослідження практичних випадків: *Спільнота практиків із залучення громади на Філіппінах*. ОСНА-Philippines/Спільнота практиків Гуманітарної групи країни з питань залучення громади (2018 р.)

Міжвідомча місія ООН зустрічається з сім'ями переміщених осіб у їхньому поселенні поблизу міста Моколо на півночі Камеруну. Вимушені переселенці отримали продукти харчування та предмети побуту, які були передані як владою, так і гуманітарними партнерами

Розділ п'ятий: Керівництво та пропагування комунікації та залучення громади

Колективне керівництво

«Велика угода» (The Grand Bargain), Основний гуманітарний стандарт щодо якості та підзвітності та зобов'язання IASC щодо відповідальності перед постраждалими особами та захисту від сексуальної експлуатації та насильства містять зобов'язання щодо забезпечення того, щоб громади та люди, які постраждали від кризи, знали свої права та обов'язки, мали доступ до інформації та відігравали активну роль у прийнятті рішень, які їх стосуються, а також могли подавати скарги, які будуть розглянуті, в тому числі скарги, пов'язані з сексуальною експлуатацією та насильством. Державні нормативно-правові документи, такі як План забезпечення готовності країни Вануату⁷¹, також визначають готовність та співпрацю між національними та міжнародними суб'єктами у сфері реагування на НС щодо комунікації та залучення громади.

Для забезпечення виконання цих зобов'язань потрібен підхід щодо забезпечення колективного керівництва між урядами, суб'єктами гуманітарної діяльності та іншими суб'єктами. Створення колективних підходів та координація комунікації та залучення громади є зобов'язанням «Великої угоди» (The Grand Bargain)⁷² та має значну підтримку в секторі⁷³. Такі підходи продемонстрували здатність покращувати роботу із залучення постраждалих від кризи громад до різних видів гуманітарного реагування. Що це означає на практиці — створення національних

платформ та впровадження мінімальних заходів і послуг — докладно описується в попередніх розділах, так само як і причини того, чому колективний підхід є доцільним.

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ

- Внесок громади та зворотній зв'язок повинні безпосередньо впливати на всі операції з гуманітарного реагування. Приймати управлінські рішення на основі аналізу діалогу з постраждалими людьми, в тому числі з найбільш вразливими людьми та людьми, що є у групі ризику, та діяти на основі систематичного зворотного зв'язку щодо реагування на надзвичайні ситуації. Виступати за створення колективних механізмів діалогу, зворотного зв'язку та розгляду скарг там, де цього немає. Рішення на всіх рівнях гуманітарної архітектури (наприклад, у кластерах, де вони існують) так само приймаються на основі діалогу та зворотного зв'язку. Також важливо співпрацювати з гуманітарними організаціями та місцевими медіа мережами та іншими існуючими каналами спілкування, щоб забезпечити, аби постраждалі громади добре інформувалися про події, які впливають на їхнє повсякденне життя та майбутнє.

У цьому розділі

- Колективне керівництво
- Поради керівникам організацій: прокладіть шлях
- Поради для окремих осіб: будьте борцем за зміни

- Там, де вона ще не існує, підтримувати та забезпечувати лідерство у створенні та забезпеченні ресурсами національної платформи, яка б дозволила низці суб'єктів скликати, координувати та співпрацювати з метою надання послуг постраждалим громадам та гуманітарній архітектурі з питань комунікації та залучення громади. У додатку 1 викладені національні та міжнародні зобов'язання і стандарти, а також вимоги донорських організацій, на які можна посилається для підтримки заходів з інформаційно-роз'яснювальної роботи.
- Узгодити ролі платформи та забезпечити її належне місце в гуманітарній архітектурі. Платформа, ймовірно, відіграватиме кілька ролей, таких як координація, безпосередня реалізація заходів реагування або сприяння розробці та впровадженню політик.

- На ранній стадії узгоджувати механізми керівництва, обов'язки та підзвітність. У кожній країні, що перебуває в зоні ризику, це означає, що Державний підрозділ з управління надзвичайними ситуаціями або Гуманітарна група країни заздалегідь домовляються про управління, механізми керівництва, обов'язки та підзвітність, а також про стандартні операційні процедури (включаючи механізми зворотного зв'язку та розгляду скарг). Там, де керівництво не здійснюється урядом, його може здійснювати НУО, СВО, агентство ООН, представник Руху Червоного Хреста та Червоного Півмісяця, організація з розвитку ЗМІ або інша організація, залежно від того, хто має найкращі місцеві знання, кадровий потенціал та досвід. Керівництво або співкерівництво колективною платформою не звільняє осіб, які здійснюють заходи реагування, від виконання власних обов'язків, включаючи їх підзвітність перед постраждалим населенням.

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ПРИКЛАДІВ

Уряди відіграють провідну роль

Уряди несуть основну відповідальність за задоволення потреб та пріоритетів постраждалих громад під час реагування на кризу. Рух Червоного Хреста/Червоного Півмісяця, ООН та гуманітарні організації повинні бути вторинними суб'єктами реагування, надаючи підтримку там, де можливості уряду щодо реагування перевантажені.

У Домініці, після ураганів у 2017 році, щоденні прес-релізи прем'єр-міністра містили деякі деталі гуманітарної діяльності, часто зосереджуючи увагу на досягнутих результатах або широким планом щодо реагування. Аматорські радіо обмінювалися інформацією на національному і місцевому рівнях за підтримки ширшої мережі асоціацій за кордоном і через соціальну мережу Facebook.

Після покращення фізичного доступу більше інформації було передано під час особистих зустрічей та візитів. Зацікавлені сторони у громаді почали відігравати більш активну роль у поширенні інформації. Деякі відомства створили групи на місцях для сприяння проведенню зустрічей з громадою, які слугували для розповсюдження проектної та іншої відповідної інформації, відповідей на запитання людей, збору відгуків та закриття циклу зворотного зв'язку шляхом інформування людей про те, які заходи були вжиті з урахуванням попередніх відгуків.

Соціальні мережі, телефон і WhatsApp набували все більшого значення в міру покращення зв'язку, і невдовзі після урагану в Домініці радіостанція



Kairi FM почала транслювати важливі і життєво необхідні новини про наявність допомоги. Діаспора відіграла вирішальну роль, передаючи гуманітарну інформацію, орієнтовану саме на потреби родини та друзів.⁷⁴

Організація Ground Truth Solutions отримала спеціальне завдання в рамках такого реагування зібрати та проаналізувати думку постраждалих громад щодо заходів з реагування та відновлення в Домініці, а також в Антигуа і Барбуді. Це було зроблено за допомогою серії опитувань та обговорень у фокус-групах і передано органам влади, а також суб'єктам гуманітарної діяльності.⁷⁵ Залучення CDAC сприяло координації зусиль з комунікації та залучення громади.⁷⁶

САРА МЕЙС/CDAC NETWORK

«Якщо щось і зрозуміло, так це те, що збільшення та розширення можливостей голосу, який було приглушено або проігноровано, робить нас сильнішою структурою, яка більш ефективно робить свою роботу, а також робить нас як організацію кращою».

Фонд The Hewlett Foundation⁸

В останні роки Шрі-Ланка зіткнулася з сильною посухою, повеннями та зсувами, внаслідок чого тисячі жінок і дівчат репродуктивного віку стали вразливими під час та після надзвичайних ситуацій. UNFPA в Шрі-Ланці тісно співпрацює з урядом та місцевими партнерами, щоб забезпечити інтеграцію репродуктивного здоров'я в заходи реагування на надзвичайні ситуації

UNFPA/КРІСТІАН ХАТТЕР

- **Забезпечити, щоб співробітники, що задіяні у національній платформі, могли приймати рішення від імені організацій, які вони представляють**, щоб рішення могли прийматися швидко, а будь-які питання вирішувалися ефективно та своєчасно. Це важливо для збереження динаміки роботи платформи.
- Сприяти зусиллям, спрямованим на встановлення загальних **норм і стандартів** комунікації та залучення громади, яких би дотримувалися всі відомства-учасники.
- Сприяти разом з **донорськими організаціями, щоб комунікація та залучення громади стало питанням дотримання вимог**. Вони повинні вимагати доказів участі (оцінюючи рівень отриманої участі) і того, чи були заходи реагування розроблені на основі зворотного зв'язку з громадою, а не лише того, чи були створені механізми, чи ні.
- Використовувати єдиний голос національної платформи для сприяння урядами та донорськими організаціями виконання їхніх зобов'язань з комунікації та залучення громади **шляхом виділення коштів**, що спеціально для цього закріплені у планах реагування.

Поради керівникам організацій: прокладіть шлях

Керівники організацій відіграють вирішальну роль у забезпеченні своєчасного та сталого залучення громади. Лише вони можуть гарантувати, що команди мають кадровий потенціал, час, фінансування та простір, необхідні для його належного впровадження. Сильне керівництво необхідне для того, щоб комунікація та залучення громади перетворилися з «доповнення» на невід'ємну частину нашої роботи, яка не підлягає обговоренню.

Також необхідна прихильність до підтримання організаційної участі в колективних платформах, що виходить за рамки інтересів окремих активних учасників.⁷⁷

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ ЯК СТАРШИЙ МЕНЕДЖЕР

- Спонукайте свої команди до кращої інтеграції комунікації та залучення громади шляхом пріоритизації часу персоналу та виділення коштів на цю роботу.
- **Планувати та записувати все:** Включити орієнтовані на дії компоненти комунікації та залучення громади до **стратегій і планів реагування**, у тому числі до планів забезпечення готовності та планування на випадок **надзвичайних ситуацій**. Як мінімум, включити:
 - Механізми забезпечення доступу постраждалих від катастроф до інформації, яка їм потрібна для прийняття рішень щодо їхньої безпеки, здоров'я, прав і прав на допомогу.

- Систему зворотного зв'язку з населенням (включаючи скарги та чутливі питання), в якій дані зворотного зв'язку збираються, аналізуються та пов'язуються з індивідуальними та колективними механізмами перенаправлення. Інформація про зворотній зв'язок від громади повинна використовуватися для обґрунтування коригувальних дій, а також стратегічних і програмних рішень;
- Можливості для постраждалих від катастроф брати активну участь у процесах прийняття рішень.
- Координація та сприяння гуманітарній діяльності, яка відновлює або забезпечує засоби для різних спільнот залишатися на зв'язку, працюючи з медіа та телекомунікаційними суб'єктами.
- Пропагувати серед колег та донорських організацій включення скоординованої комунікації та залучення громади до планів та протоколів реагування.
- **Забезпечити оновлення стандартних операційних процедур, шаблонів та інструментів** з метою включення комунікації та залучення громади протягом усього програмного циклу, не обмежуючись оцінкою потреб та оцінюванням.
- **Приймати управлінські рішення на основі зворотного зв'язку з громадою.**
- **Призначити координатора** та забезпечити відповідне **наповнення кадрами**, як з точки зору кількості, так і з точки зору навичок, щоб мати змогу здійснювати заходи з комунікації та залучення громади. Переконайтеся, що це зафіксовано в посадових інструкціях і що співробітникам надається час, необхідний для належного виконання роботи. Люди не повинні «мислити двояко».
- Забезпечити, щоб ваша організація брала участь у **зовнішніх форумах та національних платформах** для координації підготовки та реагування, обміну досвідом та навчанням, а також співпрацювала у посиленні можливостей та зборі коштів, в тому числі для підготовки.
- Очікується, що гуманітарні організації звертатимуться до місцевих медіа-мереж та інших існуючих каналів зв'язку, щоб забезпечити належне інформування постраждалих громад про події, що впливають на їхнє повсякденне життя та їхнє майбутнє.

«Населення Іраку освічене, а його рівень грамотності високий. Ми очікуємо, що гуманітарні організації звернуться до місцевих ЗМІ та інших існуючих каналів комунікації, щоб забезпечити належне інформування постраждалих громад про події, які впливають на їхнє повсякденне життя та майбутнє».

Кевін Кеннеді, заступник гуманітарного координатора в Іраку⁹

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ПРИКЛАДІВ

Хвилюючі новини

На тлі масштабного переселення біженців у 2015 році до Греції, **організація Internews запустила програму «Хвилюючі новини»**, щоб надати мігрантам і біженцям надійну, перевірену інформацію про притулок, регламенти ЄС, свободу пересування та послуги допомоги. Фахівці зі зв'язків з біженцями збирали чутки, що поширювалися в офіційних таборах, неофіційних об'єктах і вздовж міграційних маршрутів на Балкани і в Західну Європу.

Ключовим аспектом проєкту було те, що інформація надавалася мовами та форматами, зрозумілими людям.

Веб-сайт (<https://www.internews.org/updates/news-moves-mediterranean-rumor-tracker>) та сторінки у соціальній мережі Facebook арабською та фарсі використовувалися для виявлення та спростування чуток, а бюлетені з відстеження чуток розповсюджувалися серед гуманітарних організацій для розповсюдження серед контактів у громадах. Понад 300 000 осіб отримали доступ до інформації онлайн та офлайн.

80-річний Шейх Башир Ахмед слухає своє радіо в таборі біженців Іфо в Дадаабі, Кенія. Ахмед розповів Internews, що всюди бере з собою радіо, і особливо любить слухати молитовні трансляції



ОСНА



ASSOCIATED PRESS

Люди у Непалі заряджають свої телефони, де тільки можуть

- **Передбачити в бюджеті** заходи з комунікації та залучення громади, а також лобювати бюджетування зовнішніх форумів та національних платформ для впровадження спільних послуг.
- **Звітувати** перед громадами, співробітниками та донорськими організаціями про те, як ви розробляєте свої програми на основі вкладу громади.
- **Ділитися** своєю роботою із залучення громади з партнерами через НСТ (або еквівалентну програму) або в більш неформальному спілкуванні.
- **Підвищувати обізнаність.** Розпочати розмову з колегами та співробітниками про те, що ще можна зробити для сприяння участі громади.
- **Ділитися інформацією з колегами та співробітниками.** Якими є переваги? Як це допомагає виконувати взяті на себе зобов'язання, як-от зобов'язання Основного гуманітарного стандарту? Що вас зацікавило в тому, щоб робити більше у сфері комунікації та залучення громади? Ви можете робити це на зустрічах, в інформаційних бюлетенях або шляхом проведення заходу чи тренінгу.
- **Діліться історіями успіху,** які демонструють, чому комунікація та залучення громади є корисними для організації, а також для колективного гуманітарного реагування.
- **Зробіть це пунктом порядку денного.** Запропонуйте включити питання залучення громади як постійний пункт до порядку денного засідань, стратегічного та оперативного планування та оглядів.
- **Залучайте до допомоги інших.** Залучайте свого керівника та колег до роботи та доносьте до них спільну думку.
- **Будьте втіленням змін, які ви хочете бачити.** Показуйте приклад, пробуючи щось нове у своїй роботі і йдучи на прораховані ризики (якщо вийшло — чудово, якщо ні — вчіться на цьому).

Поради для окремих осіб: будьте борцем за зміни

Кожен може бути лідером у спілкуванні та залученні громади. Вам не обов'язково бути «босом» або менеджером — кожен може керувати та заручитися допомогою інших для реалізації стратегій та планів реагування, які включають значуще залучення громади.

ЯК ЦЕ МОЖНА РЕАЛІЗУВАТИ

- **Визначити нормативно-правову базу.** Визначити існуючі політики, рекомендації, плани та цінності у вашій організації, які сприяють комунікації та залученню громади, та використати їх як основу для пропозиції нових підходів та заходів. Лобювати інтеграцію там, де вона відсутня в політиках, інструкціях та протоколах.

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Організаційна самооцінка та узгодження для комунікації та залучення громади

Для керівників, які бажають вдосконалити свої лідерські навички та глибше дослідити зміни у своїй організації, доступний інструмент для проведення організаційного аудиту, що базується на моделі McKinsey 7s. У ньому розглядаються сім організаційних вимірів і те, як їх можна адаптувати до основної комунікації та залучення громади: стратегія, структура, системи, спільні цінності, стиль, персонал і навички.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20181201141931-5rzij>

Набір інструментів для актуалізації комунікації з громадою в гуманітарному реагуванні

Загальна мета цього набору інструментів полягає в тому, щоб допомогти суб'єктам з реалізації політик і фахівцям-практикам національних і міжнародних гуманітарних організацій, донорських спільнот, суб'єктам приватного сектору, урядовим міністерствам і відомствам адаптувати комунікацію та залучення громади для розробки відповідної комунікаційної стратегії, орієнтованої на постраждалих від катастроф громади, протягом усього проектного циклу та інтегрувати її в політики, пріоритети та практику.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180604150741-86pef>

Передпроектне дослідження: Залучення приватного сектору до актуалізації комунікацій з громадами

У цьому дослідженні розглядається залучення приватного сектору до актуалізації комунікації та залучення громади в Бангладеш. У ньому обговорюється, яку діяльність здійснюють організації приватного сектору в Бангладеш в рамках CSR, в тому числі ті, що реагують на заклики про допомогу в разі стихійних лих, і робиться спроба зрозуміти масштаби інтеграції комунікації та залучення громади в їхні плани реагування на стихійні лиха.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180604150741-86pef>

РОЗДІЛ СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

⁷¹ План заходів з підвищення готовності Республіки Вануату. Національне управління з питань надзвичайних ситуацій уряду Республіки Вануату (2017 р.)

https://ndmo.gov.vu/resources/downloads/com_jaextmanager/category/47-country-preparedness-package

⁷² «Велика угода» (The Grand Bargain). Порядок денний в інтересах людства (2016).

<https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

⁷³ Програмний документ: Роль колективних платформ, послуг та інструментів для підтримки комунікації та співпраці в гуманітарних діях. CDAC Network (2017 р.)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

⁷⁴ Навчальний огляд комунікацій та залучення громади під час ліквідації наслідків урагану «Марія» в Домініці. Рутлі, С. для CDAC Network (2018 р.)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

⁷⁵ Заходи реагування на урагани Карибському басейні та відновлення після них.

Ground Truth Solutions (2018 р.) <http://groundtruthsolutions.org/hurricane-response-and-recovery-in-the-caribbean/>

⁷⁶ Навчальний огляд комунікацій та залучення громади під час ліквідації наслідків урагану «Марія» в Домініці. Рутлі, С. для CDAC Network (2018 р.)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

⁷⁷ Програмний документ: Роль колективних платформ, послуг та інструментів для підтримки комунікації та співпраці в гуманітарних діях.

CDAC Network (2017 р.) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

Додаток: Зобов'язання, стандарти та вимоги донорських організацій

Родина постраждалих від землетрусу та снігопадів у місті Шангла, Пакистан

Національні зобов'язання та стандарти

Основна роль і відповідальність за надання своєчасної допомоги постраждалим, забезпечення захисту і безпеки людей та сприяння їх відновленню покладається на державу, яка постраждала. Багато урядів мають для цього політику та нормативно-правову базу, яка включає системи управління інформацією та комунікації для швидкого та скоординованого потоку інформації до громад, а також для збору зворотного зв'язку щодо проблем, які турбують громаду.

Наприклад, Національна гуманітарна політика Фіджі в галузі управління ризиками стихійних лих включає пріоритетне місце в національному управлінні інформацією та системами зв'язку між носіями обов'язків з метою забезпечення підготовки Національним управлінням з питань надзвичайних ситуацій (NDMO) ситуаційних звітів та повідомлень для громадськості.

Вона спрямована на забезпечення функціонування національних систем оповіщення та зв'язку, систем оновлення інформації та комунікації з громадами з метою підвищення обізнаності громад щодо управління ризиками надзвичайних ситуацій та гуманітарної діяльності, а також отримання зворотного зв'язку щодо проблем, які викликають занепокоєння громад.

Політика передбачає сильну керуючу роль держави під час реагування на катастрофи і визнає необхідність співпраці між NDMO, міністерствами, відділами і кластерною системою Фіджі, а також неурядовими установами, засобами масової інформації, національною системою громадського мовлення на випадок надзвичайних ситуацій і мережами обміну інформацією в громадах.

Уряди все частіше очолюють або співпрацюють з колективними платформами для надання послуг громадам, як, наприклад, у Бангладеш, де Департамент з питань надзвичайних ситуацій очолює платформу Shongjog, та на Філіппінах, де Філіппінське інформаційне агентство відіграє активну роль у Спільноті практиків з питань залучення громади.

У країнах з недієздатною владою або в умовах збройного конфлікту органи державної влади навряд чи зможуть очолити цей напрямок роботи. Натомість її очолить міжнародна агенція, яка матиме стратегію переходу та виходу для більш довгострокового керівництва.

Міжнародні зобов'язання та стандарти

Всесвітній гуманітарний саміт та зобов'язання, прийняті за його підсумками, зокрема **Революція залучення**, надали нового імпульсу **центральної ролі постраждалих людей** шляхом забезпечення колективної та систематичної участі, формування пріоритетів допомоги та розробки програм, щоб зробити гуманітарну допомогу підзвітною, актуальною та адаптованою до потреб. Ключові глобальні зобов'язання та стандарти у сфері комунікації та залучення громади детально викладені нижче.

«Велика угода» (The Grand Bargain)

<https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

Підсумком Всесвітнього гуманітарного саміту стала Велика угода — спільне зобов'язання понад 30 донорських організацій та організацій, які надають допомогу, спрямоване на те, аби більше допомоги надходило до тих людей, які її потребують. **Обов'язок підписантів більше прислухатися до думки постраждалих людей та залучити їх до прийняття рішень, які їх стосуються** («Революція залучення»), вимагає від суб'єктів гуманітарної діяльності відповідних дій:

- вести діалог з постраждалими людьми і громадами, включно з найбільш вразливими і найбільш ризикованими, і отримувати відгуки щодо нашої роботи з реагування;
- діяти та коригувати наші дії на основі того, що ми почули, та надавати зворотній зв'язок щодо рішень та вжитих нами заходів; та
- надавати інформацію, яка є доступною, своєчасною та актуальною.

Основний гуманітарний стандарт якості та підзвітності<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

Основний гуманітарний стандарт містить дев'ять зобов'язань, які організації та окремі особи, залучені до гуманітарного реагування, можуть використовувати для підвищення якості та ефективності своєї допомоги. Вони гарантують, що громади та люди, які постраждали від кризи, знають свої права та обов'язки, мають доступ до інформації у доступному форматі та доступною мовою, беруть участь у прийнятті рішень, які їх стосуються, та можуть подавати скарги, які будуть розглянуті та прийняті до уваги.

Зобов'язання IASC щодо підзвітності перед постраждалими особами та захисту від сексуальної експлуатації та насильства<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>

Зобов'язання Міжвідомчого постійного комітету (IASC) щодо підзвітності перед постраждалими особами та захисту від сексуальної експлуатації та насильства покладаються на суб'єктів реагування:

- створити відповідні системи **управління для того, щоб скоординовано запитувати, чути та діяти з урахуванням думок та пріоритетів постраждалих людей**, у тому числі щодо сексуальної експлуатації та насильства, до, під час та після надзвичайних ситуацій;
- впровадити відомчі механізми, які **дозволять людям, що постраждали від катастроф, брати участь та відігравати активну роль у прийнятті рішень**, які впливатимуть на їхнє життя, добробут, гідність та захист; та
- застосовувати підходи, що **передбачають інформування та вислуховування громад, реагування на зворотній зв'язок та вжиття коригувальних заходів**, у тому числі щодо скарг, пов'язаних із сексуальною експлуатацією та насильством.

Інші програми

Декілька інших програм та зобов'язань мають компоненти, що стосуються комунікації та залучення громади. Вони підсумовані в документі «Глобальні програми та зобов'язання щодо комунікації та залучення громади» (див. навпроти «Основні джерела»).

Вимоги донорських організацій

Кілька державних донорських організацій мають обов'язкові вимоги, зокрема:

Міністерство закордонних справ і торгівлі Австралії (DFAT), Австралія вимагає від своїх партнерів мати систему підзвітності.

Міністерство закордонних справ і торгівлі Канади (DFAT), Уряд Канади закликає, щоб погляди, потреби та пріоритети бідних і маргіналізованих груп у громадах були інтегровані у розвиток та гуманітарну діяльність.

Департамент міжнародного розвитку (DFID)

Великої Британії просить партнерів забезпечити створення механізмів для отримання регулярної, точної відповіді, яка б охоплювала думки людей щодо отриманої допомоги та організацій, які її надають. Партнери повинні продемонструвати, як збирається зворотній зв'язок і як на нього реагують, щоб підвищити актуальність, доречність, справедливість, ефективність та співвідношення ціни та якості. DFID також має посилені вимоги щодо забезпечення належної обізнаності у сфері захисту.

Шведська Агенція міжнародного співробітництва в розвитку (SIDA) підтримує зусилля, спрямовані на посилення здатності постраждалого населення вимагати відповідальності від місцевих та національних органів влади, інституцій та гуманітарних організацій.

Шведська Агенція міжнародного співробітництва в розвитку (SIDA) підтримує зусилля, спрямовані на посилення здатності постраждалого населення вимагати відповідальності від місцевих та національних органів влади, установ та гуманітарних організацій.

Бюро з питань населення, біженців і міграції (PRM) та Офіс зовнішньої допомоги в разі катастрофи США (OFDA), мають вимогу щодо фінансування для партнерів, щоб мати установлену нормативно-правову базу, яка враховує відгуки користувачів. Це законодавча вимога діє з 2016 року.

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА**Глобальні програми та зобов'язання щодо комунікації та залучення громади**

Огляд різних механізмів та зобов'язань на глобальному рівні, які мають компоненти, специфічні для комунікації та залучення громади.
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180412152101-obmjy>

РОЗДІЛ СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

⁷⁸ Фіджі, *Національна гуманітарна політика щодо управління ризиками стихійних лих*. Міністерство сільського та морського розвитку і національного управління з питань надзвичайних ситуацій, Уряд Республіки Фіджі (2017 р.) Дивіться сторінки 4–5.
<http://bit.ly/2CMLWVc>

Керівна група

Емі Роудс (IOM); Чарльз Антуан Гофман (UNICEF); Жаклін Далтон (BBC Media Action); Лаура Уолкер Макдональд; Філіпа Гіл і Річард Кобб (Save Children); Сара Спейхер (WACC); Сара Мейс; Вальтер Мавор (SAADO)

Учасники, рецензенти та респонденти

Абдулла Аль-Разван; Абдурахман Шаріф (Somalia NGO Consortium); Анжела Брейтон (CARE International); Атем Сіджин; Бріджит Мукенгешай (DG ECHO); Бронвін Рассел (UNRCO); Карла Бенхем (World Vision); Керолайн Остін (IFRC); Шарлотта Ланкастер (UNOPS); Елісса Вебстер (CARE International); Ева Ерлах (Ground Truth Solutions); Ева Нідербергер (Oxfam); Франклін Моліба Сесе (Humanitarian Communication Roster); Гіл Френсіс Аревало, ОCHA; Хелен Барретт (Communicability Global); Генрі Глоріє (Офіс Координатора системи ООН в Бангладеш); Джон Уорнс (UNHCR); Джулія Льюїс; Джулі Маршалл (Manchester Metropolitan University, Великобританія); Кай Хопкінс (Ground Truth Solutions); Максін Клейтон; Мер Саттлер (OCHA); Міа Марзотто (Translators without Borders); Мохаммед Альшамаа (Save the Children Yemen); Нікола Айріс Падамада (Save the Children UK); Ніколя Серіс (Міжнародний комітет порятунку); Нільс Карстенсен (DanChurchAid); Фіза Джаміль (ETC/WFP); Річард Лейс (BBC Media Action); Піта Мейнгі (OCHA); Роберт Пауелл; Сабіна Карлсон Робіллард; Сара Раутлі; Шерон Рідер (IFRC); Сімона Еліс Картер; Стюарт Девіс (OCHA); Таня Аксіса (Робоча група IASC AAP PSEA); Уджвал Аматая (REED Nepal)

Розробка посібника відбувалася за підтримки CDAC Network Secretariat: Анжела Руз (авторка), Ханна Мерфі, Маріан Кейсі-Маслен та Мюррей Гаррард.

Якщо ви читаєте друковану версію цього документа, ви можете знайти всі гіперпосилання, на які є посилання в електронній версії Посібника, яку можна завантажити на www.cdacnetwork.org.

ПОСИЛАННЯ НА ДЖЕРЕЛА, ВИКОРИСТАНІ В ЦЬОМУ ДОКУМЕНТІ

¹ https://www.internews.org/sites/default/files/resources/Internews_Lost_SyriaReport_Nov2013_web.pdf

² Від риторики до дій: місцеві гравці рухають революцію участі. Фінальна концептуальна записка для Сегменту ECOSOC з гуманітарних питань — додатковий захід «Революція залучення та локалізація» (червень 2018 р.).

³ Цитату взято з матеріалу «Огляд ситуації з тайфуном «Хайян»» (Typhoon Haiyan Learning Review). Остін К. та Бейлі Н. для CDAC Network (2014 р.)
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

⁴ Як створити та керувати систематичним механізмом зворотного зв'язку з громадою, IFRC та Ground Truth Solutions (2018 р.)
https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/06/IFRC_feedback-mechanism-with-communities_ok_web.pdf

⁵ «Тепер ви дослухаєтесь?» (Are you Listening Now?) Погляд громади на комунікацію з громадою під час землетрусу в Непалі. CDAC Network (2016 р.)
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160811085949-qjzug>

⁶ Цитата з матеріалу «Сила слова» (The Power of Speech). Translators without Borders (2017 р.)
<https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

⁷ Цитату взято з матеріалу «Огляд ситуації з тайфуном «Хайян»» (Typhoon Haiyan Learning Review). Остін К. та Бейлі Н. для CDAC Network (2014 р.)
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

⁸ Прихильність принципам різноманітності, справедливості та інклюзивності. Ларрі Крамер, січень 2018 р., <https://www.hewlett.org/committing-diversity-equity-inclusion/>

⁹ Цитату взято з матеріалу «Переміщені особи Іраку потребують інформації, а не лише їжі, води та житла». CDAC Network (2014 р.)
<http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>



Електронна пошта: info@cdacnetwork.org

Веб-сайт: www.cdacnetwork.org

Twitter: @CDACN

Facebook: @commisaid

Зареєстрований номер Комісії з благодійності: 1178168

Реєстраційний номер Реєстраційної Палати Великобританії: 10571501

Розробка цього посібника була профінансована UK Aid від уряду Великобританії через Програму забезпечення готовності до стихійних лих та надзвичайних ситуацій Міністерства міжнародного розвитку Великобританії. Однак висловлені погляди не обов'язково відображають погляди уряду Великобританії або його офіційну політику.

Остаточна підготовка та друк посібника стали можливими завдяки сприянню Всесвітньої асоціації християнської комунікації (Великобританія), організацій Save the Children International та Save the Children Norway

Перекладено українською мовою за фінансової підтримки Комітету з надзвичайних ситуацій Великобританії (DEC)

